Ordre de service d'action

MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
ET DE LA SOUVERAINETÉ
ALIMENTAIRE
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction générale de l'alimentation **251 rue de Vaugirard** **75 732 PARIS CEDEX 15** **0149554955**	**Instruction technique** **DGAL/SDPRS/2024-359** **01/07/2024**

Date de mise en application : Immédiate
Diffusion : Tout public

Date limite de mise en œuvre : 31/12/2027
Cette instruction n'abroge aucune instruction.
Cette instruction ne modifie aucune instruction.
Nombre d'annexes : 0

Objet : Diffusion de la Déclaration de politique nationale qualité 2024-2027 de la directrice générale de l'alimentation.

Destinataires d'exécution
DGAL DRAAF/SRAL DAAF/DTAM DD(ETS)PP

Destinataires d'information
PREFETS

Résumé : La présente instruction porte à la connaissance de l'ensemble de la communauté de travail de l'organisme DGAL, la Déclaration de politique nationale qualité 2024-2027. Centrée sur les parcours qualifiant, les audits internes et l'indicateur multicritère qualité, elle permet de répondre notamment à l'exigence de la règlementation européenne R. UE 2017/625 portant sur les contrôles officiels.

La démarche qualité de la Direction générale de l'alimentation (DGAL) s'est développée depuis les années 1990 par une approche ascendante (*bottom-up)*, avec un besoin d'harmonisation de méthodes et de partage d'outils propres aux inspections (grilles d'analyses, vademecum, etc.).

La formalisation nationale de cette démarche, appliquée avec rigueur dans l'ensemble de l'organisme DGAL (DGAL, D(R)AAF, DD(ETS)PP), a permis d'obtenir une accréditation relevant de la norme ISO 17020 relative à l'activité d'inspection en 2010, puis renouvelée en 2014. La volonté de disposer de plus de souplesse dans la conduite des activités a néanmoins conduit à renoncer à cette accréditation, afin de déployer une démarche de management par la qualité, fondée sur les processus, en replaçant les managers au cœur du dispositif, selon la norme ISO 9001.

Cette évolution a permis d'élargir la démarche à toutes les activités de l'organisme DGAL : activités d'inspection mais aussi déploiement de mesures incitatives, gestion des alertes, processus support et surtout de management. Cette approche est basée sur une obligation de résultat et non plus de moyens, ce qui laisse aux structures le choix des moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs.

Cette démarche structurante pour nos organisations permet ainsi :

- de **constituer un outil d'amélioration continue** pour toute la communauté de travail,
- de **sécuriser l'action des services d'inspection** pour éviter la mise en cause de leur responsabilité en cas de perte de maîtrise de risque chez un opérateur,
- de **satisfaire le haut niveau d'exigence du Règlement UE n°2017/625** concernant les contrôles officiels et les autres activités officielles servant à assurer le respect des législations relatives à la sécurité sanitaire de l'alimentation, à l'alimentation animale, à la santé et au bien-être des animaux, à la santé des végétaux et aux produits phytopharmaceutiques.

La structuration du réseau chargé de l'animation de la qualité s'est renforcée, avec la mise en place de référents nationaux d'audits internes (RNAI) depuis 2022, qui viennent compléter le travail d'animation territoriale mené par les responsables qualité local (RQL) dans chacune des structures de la DGAL, et par les chargés de mission régionaux d'animation qualité (CRAQ).
Avec le bureau en charge de la qualité, de la performance et du pilotage des services (BQPPS), ils forment le réseau d'animation de la qualité (RESAQ), réuni par le responsable qualité national (RQN). Enfin, d'autres agents aux fonctions variées se mobilisent régulièrement en tant qu'auditeurs ou sachants techniques pour permettre la bonne réalisation des audits internes.

Ce travail collectif a atteint une maturité, et je salue l'ensemble des agents pour leur implication.

Pour concrétiser et valoriser ces efforts, j'ai souhaité adosser une nouvelle Déclaration de politique qualité nationale à la vision stratégique 2024-2027 de la DGAL, dont l'axe 3 intègre pleinement la démarche de management par la qualité, « pour une DGAL en maîtrise de son action ». Pour qu'elle reste pertinente, je souhaite rappeler l'importance que la qualité soit portée par les échelons d'encadrement les plus élevés, avec l'appui d'un(e) responsable qualité local, pour qu'elle implique l'ensemble de la communauté de travail.

Il est nécessaire, pour conforter notre démarche qualité, de renforcer et développer cinq axes sur la période 2024-2027:

- **Intégrer les évolutions structurantes de notre organisation et de nos activités** depuis 2019 (mise en œuvre de la police sanitaire unique, création des SGCD, structuration de la préparation à la gestion de crise, renforcement des mesures incitatives…). L'actualisation de la cartographie des processus et de la base documentaire associée doit servir de base à ces travaux. De nouveaux pilotes nationaux de processus ont été désignés et une revue de chaque processus est initiée.

- **Poursuivre les actions engagées en matière de parcours qualifiant**. La mise en place systématique de ce parcours est particulièrement importante pour les nouveaux arrivants, y compris pour les agents contractuels. Je le conçois comme un outil pratique pour les agents en responsabilité managériale, pour garantir la sécurité sanitaire et satisfaire l'exigence du R. UE 2017/625 en matière de suivi des compétences.

- **Veiller à la programmation, la réalisation et le suivi des audits internes**.

- **Valoriser les missions des acteurs de l'audit (RQL, CRAQ et RNAI) et promouvoir les fonctions d'auditeur interne et de sachant technique**. Pour ce qui concerne les RQL, afin de légitimer et de cadrer leur action, j'invite chaque structure à rédiger une lettre de mission à leur attention et à s'assurer qu'ils disposent d'un relai effectif ou qu'ils participent aux instances de pilotage.

- **Apporter une attention particulière aux composantes du nouvel indicateur de performance relatif à la mise en œuvre de la démarche de management par la qualité**, tenant compte (i) de la nomination d'un Responsable Qualité Local (RQL), ayant une quotité de temps dédiée à cette mission supérieure à 0,2 ETPt, (ii) de la réalisation d'une revue de direction dans l'année, ainsi que (iii) de la clôture des plans d'action faisant suite à des constats d'audit interne. J'ai souhaité que cet indicateur fasse partie intégrante du dialogue de gestion que j'anime avec chaque directeur régional.

La démarche de management par la qualité contribue à notre maîtrise des risques ; je vous remercie, tous et chacun, de la mettre en œuvre quotidiennement.

La directrice générale de l'alimentation
Maud FAIPOUX