Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTERE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION, DE LA PÊCHE,
DE LA RURALITE ET DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

Direction générale de l'alimentation
Mission d'appui au pilotage de la performance
Cellule qualité nationale

Adresse : 251 rue de Vaugirard
75 732 PARIS CEDEX 15
Suivi par : Laurent MONTAUT
Tél : 01 49 55 81 05
Courriel institutionnel : assurance-qualite.dgal@agriculture.gouv.fr
Réf. Interne : MOD10.21 E 01/01/11

NOTE DE SERVICE

DGAL/MAPP/N2011-8102

Date: 27 avril 2011

Date de mise en application :	immédiate
Abroge et remplace :	Note de service DGAL/MAPP/N2010-8087 du 31/03/10
Date d'expiration :	-
Date limite de réponse/réalisation :	-
Nombre d'annexe :	0
Degré et période de confidentialité :	Tout public

Objet : Projets et objectifs qualité – Audits qualité internes et INFONAQ

Références :

- Norme NF EN ISO/CEI 17020
- Document COFRAC INS Réf 02 : guide d'application de la norme (guide COFRAC et guide international IAF/ILAC-A4)
- Document COFRAC INS REF 16 : programme d'accréditation pour les inspections vétérinaires et phytosanitaires réalisées par les services de l'État

Résumé : cette note présente, d'une part, les projets nationaux définis par l'administration centrale et, d'autre part, les objectifs que chaque dirigeant doit prendre en compte dans le management de sa structure. Cette note précise également l'organisation des audits internes, des évaluations INFONAQ et du réseau assurance qualité (RésAQ).

Mots-clés : qualité, objectif, projet, accréditation, audit, INFONAQ, RésAQ

Destinataires	
Pour exécution : DDPP/DDCSPP : DAAF DRAAF	**Pour information** : Préfets IGAPS

Sommaire

I - Projets qualité 3

A - Projets de la direction générale de l'alimentation – administration centrale 3
B - Projets communs avec la DGCCRF 4
C - Projets de l'organisme d'inspection DGAL 5

II - Objectifs qualité 7

Objectif n°1 : consolider l'organisation fonctionnelle de la structure 7
Objectif n°2 : assurer un pilotage et un management par la qualité 7
Objectif n°3 : gérer les compétences et la qualification 7
Objectif n°4 : assurer une gestion efficace des ordres de service locaux et nationaux 8
Objectif n°5 : programmer l'activité en lien avec le programme national d'inspection (PNI) 8
Objectif n°6 : appliquer les méthodes d'inspection et élaborer des rapports d'inspection de qualité 8
Objectif n°7 : planifier et mettre en œuvre la supervision 8
Objectif n°8 : entretenir le dispositif hygiène et sécurité 8
Objectif n°9 : assurer un suivi métrologique des équipements de mesure 9
Objectif n°10 : assurer la gestion des prélèvements vétérinaires et phytosanitaires 9
Objectif n°11 : assurer la maintenance des systèmes informatiques 9
Objectif n°12 : assurer une gestion documentaire efficace du système qualité 9
Objectif n°13 : traiter les écarts relevés lors des audits internes 9
Objectif n°14 : assurer un traitement efficace des dysfonctionnements 9

III - Audits internes et évaluation des sites 9

A - Audits internes 10
B - Objectifs d'audit et Infonaq 10

IV - Organisation et fonctionnement du RésAQ 11

Après l'évaluation initiale fin 2009, l'accréditation délivrée par le COFRAC[1] le 1er mars 2010 et la première surveillance passée avec succès début 2011, l'objectif essentiel que je fixe à chaque dirigeant général de l'OI DGAL est le maintien des systèmes qualité dans chaque structure au niveau d'exigence impliqué par l'accréditation. En effet, l'accréditation attribuée par le COFRAC est valable jusqu'au 28 février 2014, sous réserve de réussir chaque année une évaluation de surveillance sur un échantillon de sites à chaque fois différents.

Les projets et objectifs définis dans la présente note et leur prise en compte dans chaque site de l'OI DGAL doit donc permettre de passer avec succès les étapes à venir.

Si le système national de pilotage par la qualité est désormais construit, il convient maintenant de le faire vivre dans des structures dont l'organisation a été profondément modifiée en 2010. Les évaluateurs du COFRAC ont relevé que le résultat obtenu lors de l'évaluation de début 2011 est d'autant plus remarquable que la démarche a été entretenue dans un contexte de réorganisation territoriale de l'État : création des DDPP et DDCSPP, des DAAF outre-mer, consolidation des DRAAF et des relations entre les niveaux régional et départemental.
Les évaluateurs ont également exprimé lors de la réunion de clôture de l'évaluation de surveillance de 2011 que le management par la qualité a contribué à franchir le cap de la réorganisation territoriale de l'État ; le système mis en place, au service du métier, a permis de conserver les compétences des personnels et un fonctionnement efficace pour la réalisation des missions de l'organisme d'inspection DGAL.

Ainsi, les outils organisationnels mis en place, comme l'attribution de fonctions liées à des compétences prouvées et reconnues, peuvent être utilisés quels que soient l'organigramme de la structure et le ministère d'appartenance des personnels.

Au cours des années à venir, il conviendra donc de :

- consolider les points d'amélioration identifiés lors des audits internes et externes,
- rapprocher les démarches qualité DGAL et DGCCRF sur les domaines communs,
- poursuivre la consolidation de notre système d'amélioration continue partagé, véritable valeur ajoutée d'un dispositif qualité multisite et outil d'échanges entre administration centrale et services opérationnels,

1 COFRAC : comité français d'accréditation

- optimiser et simplifier les dispositions en place tout en respectant la norme ISO/CEI 17020.

Les évaluations nécessaires à la surveillance de notre niveau d'accréditation et au pilotage de la politique qualité seront conduites par le Résaq et par un consultant externe.

Les projets et objectifs détaillés ci-après ont été définis à partir des revues de direction nationales, des écarts et axes d'amélioration relevés lors des audits internes ainsi que ceux relevés par les évaluateurs du COFRAC.

Ces projets et objectifs seront, si nécessaire, actualisés chaque année.

I - Projets qualité

Ces projets ont été définis lors des revues de direction nationales ; ils sont présentés selon le plan suivant :

- projets concernant la direction générale de l'alimentation (administration centrale),
- projets communs avec la DGCCRF,
- projets de l'organisme d'inspection DGAL.

Chaque projet fait l'objet d'une déclinaison sous forme de « Fiche projet qualité ». Ces projets peuvent être pluriannuels.

A - Projets de la direction générale de l'alimentation – administration centrale

Le périmètre de ces projets est limité à l'administration centrale.

1 - Création d'un outil de suivi des projets de la DGAL

Justification du besoin :

- améliorer la lisibilité sur l'état d'avancement des différents projets portés et conduits par la DGAL,
- pas d'identification des moments-clés.

Finalités/objectifs du projet :

- connaître l'état d'avancement d'un projet lors d'une sollicitation du cabinet du ministre ou du ministre sur un projet précis,
- rôle d'alerte auprès de la directrice générale :
  - ✗ respect des délais,
  - ✗ identification des points bloquants qui nécessitent l'intervention de la directrice générale.

2 - Déploiement de la gestion des affectations opérationnelles (GAO) en administration centrale

Justification du besoin :

- absence d'outil permettant l'élaboration du plan d'activités de la DGAL : l'utilisation et la mise à jour de l'outil actuel développé sous Calc sont difficiles,
- préalable indispensable à la mise en œuvre de la gestion des ordres de service (GOS) dans SIGAL,
- difficultés de tenir à jour les matrices de qualification de l'administration centrale,
- absence de cohérence entre les outils de gestion des emplois entre les programmes 206 et 215 (DGAL).

Finalités/objectifs du projet :

- posséder une base de données des agents de la DGAL afin :
  - ✗ d'assurer un suivi du plan d'activités de la DGAL,
  - ✗ de disposer d'extractions à jour,
  - ✗ de gérer les mobilités,
  - ✗ d'avoir de la lisibilité sur le « parallélisme » des moyens des programmes 206 et 215

- mettre en œuvre la GOS,
- disposer d'un outil de pilotage complet pour la directrice générale (administration centrale et services déconcentrés).

3 - Définition des délégations de signature en rapport avec la nature des documents

Justification du besoin :

- absence de règles transversales sur la signature des documents (hormis l'arrêté ministériel de délégation de signature) en rapport avec la nature des documents,
- absence de dispositions sur la signature du CVO et du CPO (et les délégations),
- prise en compte de la circulaire du premier ministre en date du 25/02/11.

Finalités/objectifs du projet :

- apporter une cohérence d'ensemble sur les signatures et les délégations afférentes : fonctions administratives/fonction DGN/DTN/CVO/CPO

4 - Classement/archivage des documents à la DGAL

Justification du besoin :

- absence de règles commune de gestion des documents,
- sécurisation du classement et de l'archivage en cas de procédures contentieuses.

Finalités/objectifs du projet :

- création d'un tableau de gestion des archives

B - Projets communs avec la DGCCRF

Ces projets entre dans un objectif de rapprochement et d'harmonisation des démarches qualité de la DGAL et de la DGCCRF sur les sujets communs entre ces deux directions générales.

1 - Création de fiches de fonction communes

Justification du besoin : nécessité d'harmonisation des dispositions des systèmes qualité DGAL/DGCCRF dans un environnement interministériel

Finalités/objectifs du projet :

- identifier les fiches de fonction pouvant être mutualisées entre DGAL/DGCCRF
- créer des fiches de fonction communes covalidées DGAL/DGCCRF

2 - Prélèvement, transport et stockage des échantillons

Justification du besoin : plusieurs documents cohabitent actuellement au sein des DD(CS)PP :

- DGAL : OPE10.12 « Gestion des prélèvements et surveillance des enceintes de stockage » + PQN9.1 « Installations et équipements »
- DGCCRF : PAS inspection et PAS matériel (prélèvement analyse suite)

Finalités/objectifs du projet : création d'un seul document covalidé DGAL-DGCCRF sur les aspects communs.

3 - Autres projets communs DGAL/DGCCRF

D'autres projets pourraient être conduits en 2011 selon l'état d'avancement des projets précédents.
Par ailleurs, la création d'un outil commun de contrôle en restauration commerciale est en cours ; ce projet est pilotée par la sous-direction de la sécurité sanitaire des aliments (SDSSA).

C - Projets de l'organisme d'inspection DGAL

Ces projets concernent l'ensemble des sites de l'OI DGAL.

1 - Tri des instructions dans GALATEE

Justification du besoin :

- nombre important d'instructions portant sur une même thématique :
  - ✗ difficulté pour les agents de trouver une information,
  - ✗ difficulté pour les agents lors de leur prise de poste (en administration centrale et dans les services déconcentrés),
- existence d'instructions contradictoires concernant un même sujet (relevés par les services déconcentrés et lors des audits qualité et UAS[2])

Finalités/objectifs du projet :

- offrir une meilleure lisibilité aux utilisateurs,
- diminuer le nombre d'instructions en regroupant l'information,
- abroger les dispositions qui ne sont plus d'actualité,
- organiser les instructions et les textes réglementaires en lien dans des multi-paniers dans GALATEE (cf. projet « Création de multi-paniers dans Galatée)

2 - Création de multi-paniers dans GALATEE

Justification du besoin :

- difficultés actuelles de disposer des textes réglementaires et infraréglementaires par domaine technique,
- harmonisation du contenu des parcours qualifiants : l'agent doit prendre connaissance des textes en vigueur dans son domaine,
- faciliter le passage de témoin lors de la mobilité d'un agent (prise de connaissance plus aisée des textes en vigueur dans le domaine).

Finalités/objectifs du projet :

- organiser les textes réglementaires et infraréglementaires dans des multi-paniers Galatée afin de les mettre à disposition des utilisateurs

3 - Définition d'une politique de la mesure en protection animale

Justification du besoin :

- absence de méthodologie sur l'utilisation des appareils de mesure utilisés par les inspecteurs (luxmètre, sonomètre, etc.)
- absence de réflexion sur la criticité des items en lien avec une mesure
- absence de dispositions sur le suivi métrologique des appareils dans le domaine de la protection animale

Finalités/objectifs du projet :

- documenter l'influence de la mesure sur l'évaluation de conformité des items des grilles d'inspection dans le domaine de la protection animale :
  - ✗ par la mise en œuvre de plans d'expérience sur le terrain visant à déterminer l'incertitude associée aux mesures,
  - ✗ en déterminant si la mesure est le seul facteur permettant de conclure à une non-conformité, sans prise en compte d'autres facteurs.
- modifier les grilles d'inspection en incorporant, le cas échéant, la prise en compte par l'inspecteur d'autres facteurs déterminants pour le bien-être des animaux (modification du comportement, signes cliniques, mortalité, etc.),
- mettre en place une politique de la mesure en protection animale (matériel, méthodologie de mesure et entretien du matériel),
- transmettre à l'Union Européenne la position de la France sur ce sujet.

2 UAS : unité d'audit sanitaire

4 - Déploiement de la GOS (gestion des ordres de service)

Justification du besoin :

- limite de TOSCA ou autres outils locaux pour la gestion des ordres de service (absence de lien administration centrale-services déconcentrés-administration centrale, difficultés de déployer l'outil pour les sites distants),
- allègement de la gestion documentaire du système qualité : FROS, réclamations,
- difficulté de suivi des dates limites de réponse par les sites,
- absence de vision centrale sur l'état d'exécution des ordres de service.

Finalités/objectifs du projet : offrir aux services déconcentrés et à l'administration centrale un outil de gestion des ordres de service avec importation des OS depuis Galatée

5 - Élaboration d'un référentiel de compétences pour les dirigeants techniques

Justification du besoin :

- demande des services déconcentrés de disposer d'un référentiel de compétences pour les dirigeants techniques locaux,
- décrire les connaissances et savoir-faire attendus d'un dirigeant technique, d'autant plus dans un environnement interministériel,
- faciliter la prise de poste d'un dirigeant technique

Finalités/objectifs du projet :

- rédaction et validation d'un référentiel de compétences par domaines techniques

NB : dans le cadre des suites des états généraux du sanitaire (EGS), une fiche action a été élaborée sur la thématique suivante « Identifier les compétences techniques nécessaires et les valoriser dans le parcours professionnel des agents ». Un des objectifs de ce projet est l'identification de niveaux de compétence requis pour chaque domaine et la définition de référentiels de compétence ; le projet d'élaboration d'un référentiel de compétences pour les dirigeants techniques s'inscrit donc pleinement dans la conduite de cette action.

6 - Développement des échanges de pratiques relatifs à la rédaction des rapports et à l'utilisation des méthodes d'inspection

Justification du besoin :

- besoin des inspecteurs de disposer d'un espace d'échange sur l'utilisation des outils mis à leur disposition pour réaliser des inspections, en complément des formations continues,
- manque d'harmonisation des contrôles sur le territoire.

Finalités/objectifs du projet : poursuivre la création d'échanges de pratiques en s'appuyant sur le réseau technique des personnes ressources et référents/experts nationaux.

7 - Amélioration du traitement des FLAM

Justification du besoin :

- absence de gestion centralisée des FLAM : chaque sous-direction ou bureau de l'administration possède un tableau de suivi des FLAM
- en conséquence, difficulté de suivi des réponses

Finalités/objectifs du projet :

- simplifier et centraliser l'enregistrement des FLAM dans un tableau commun pour l'administration centrale,
- identifier 2 types de FLAM :
  - ✗ FLAM pouvant être répondues en moins de 2 mois (problème ponctuel),
  - ✗ FLAM nécessitant la mise en place d'un groupe de travail avec des agents de terrain (création/révision d'une méthode d'inspection par exemple) avec réponse d'attente.
- améliorer les délais de traitement.

8 - Adaptation documentaire

Justification du besoin :

- non prise en compte dans l'ensemble des documents qualité nationaux de la création des DDPP, DDCSPP et DAAF,
- nécessité d'une revue annuelle des documents,
- prise en compte des projets communs avec la DGCCRF.

Finalités/objectifs du projet :

- mise à jour documentaire,
- optimisation et simplification des dispositions, le cas échéant.

9 - Livraison des méthodes d'inspection manquantes

Justification du besoin : validation et mise en œuvre des méthodes d'inspection dans l'ensemble des domaines d'intervention de la DGAL pour le renouvellement de l'accréditation début 2014,

Finalités/objectifs du projet : diffusion des méthodes d'inspection selon le calendrier pré-établi.

II - Objectifs qualité

L'objectif principal que je fixe à chaque dirigeant de l'OI DGAL est de maintenir à niveau le système qualité de sa structure. Les objectifs définis ci-après ciblent les aspects sensibles et ont été définis sur la base :

- de la synthèse des écarts relevés lors des audits internes,
- de l'évaluation des INFONAQ,
- des évaluations COFRAC.

Ils sont complétés par des dispositions attendues dans chaque site, établies par rapport au système qualité. Ces éléments doivent être vérifiés et, le cas échéant, mis à jour.
En cas de défaut du système qualité en place, ces objectifs doivent être intégrés dans les plans d'action de chaque structure.

Objectif n°1 : consolider l'organisation fonctionnelle de la structure

- description de l'organisation dans un organigramme fonctionnel,
- description et approbation des fonctions locales en lien avec la GAO (gestion des affectations opérationnelles),
- formalisation de la délégation de la fonction de dirigeant général,
- gestion de la suppléance des dirigeants et de la continuité de service,
- mise à jour de la matrice des qualifications.

Objectif n°2 : assurer un pilotage et un management par la qualité

- description des instances de pilotage de la structure,
- mise en place et suivi d'un plan d'action incluant la déclinaison des objectifs nationaux et régionaux (le cas échéant) et les objectifs locaux de la direction,
- tenue de la revue de direction et enregistrement dans un compte-rendu.

Objectif n°3 : gérer les compétences et la qualification

- mise en œuvre et enregistrement du parcours qualifiant formalisé et pertinent,
- tenue à jour des niveaux de qualifications,
- actualisation de la fiche de poste de l'entretien d'évaluation avec possibilité de faire référence à la fiche de poste GAO,
- mise en œuvre des formations métier prévues dans le plan de formation à partir des besoins identifiés en entretien d'évaluation, bilan de compétences ou suite à une supervision.

Objectif n°4 : assurer une gestion efficace des ordres de service locaux et nationaux

- gestion complète des ordres de service :
  - ✗ identification, enregistrement et diffusion,
  - ✗ revue,
  - ✗ programmation (cf. objectif n°5),
  - ✗ mise en œuvre,
  - ✗ exécution et suivi de l'exécution,
  - ✗ transmission du bilan, le cas échéant,
- formalisation des commandes locales du Préfet et du Procureur en ordres de service locaux.

Objectif n°5 : programmer l'activité en lien avec le programme national d'inspection (PNI)

- déclinaison de la programmation au niveau local en lien avec le contrat annuel,
- suivi de la programmation.

Objectif n°6 : appliquer les méthodes d'inspection et élaborer des rapports d'inspection de qualité

- diffusion, appropriation et utilisation des méthodes nationales et locales,
- saisie des résultats de l'inspection dans le système d'information pour l'émission du rapport d'inspection,
- élaboration de rapport d'inspection de qualité (fond et forme), notamment absence de prescriptions ou d'obligations de moyen dans les constats de non-conformité,
- validation par le dirigeant technique des méthodes et rapports locaux,
- diffusion et appropriation des évolutions des méthodes d'inspection nationales et locales,
- mise à disposition des éléments de méthodologie validés par les dirigeants techniques.

NB : dans le cadre des suites des états généraux du sanitaire (EGS), une fiche action a été élaborée sur la thématique suivante « Rénover les vade-mecum d'inspection et d'intervention ». Une doctrine sur la rédaction, l'utilisation et la diffusion des vade-mecum sera établie lors des travaux du groupe de travail en charge de cette fiche. Dans l'attente de la parution de cette doctrine, **je demande aux dirigeants techniques de porter une attention particulière aux rapports d'inspection** et à leur adéquation avec l'obligation de résultats et non de moyens qui incombe aux professionnels.

Objectif n°7 : planifier et mettre en œuvre la supervision

- planification des supervisions documentaires (sur l'année) et sur site (sur un cycle de 4 ans par domaine et par inspecteur)
- désignation des superviseurs, a minima pour l'année en cours,
- mise en œuvre de la planification de la supervision de l'année en cours,
- qualité des compte-rendus de supervision sur site et documentaire,
- exploitation locale des compte-rendus de supervision avec mise en œuvre des actions d'amélioration,
- élaboration des bilans qualitatif et quantitatif et transmission à la région, pour les DDPP et DDCSPP,
- élaboration d'une synthèse régionale des bilans qualitatif et quantitatif transmis par les départements, pour les DRAAF,
- élaboration des bilans qualitatif et quantitatif et transmission à la DGAL, pour les DAAF.

Objectif n°8 : entretenir le dispositif hygiène et sécurité

- existence d'un document unique d'identification des dangers actualisé,
- existence d'un programme de prévention des risques actualisé,
- présence , utilisation, suites données et exploitation du registre hygiène et sécurité,
- preuves de la remise des équipements de protection individuelle et de la formation/information à leur utilisation,
- suivi des équipements avec date de péremption,
- désignation et formation d'un ACMO,
- tenue des réunions du comité hygiène et sécurité avec compte-rendu.

Objectif n°9 : assurer un suivi métrologique des équipements de mesure

- présence de thermomètres conformes (autorisés et étalonnés) et en nombre suffisant[3] pour la prise de température des denrées lors de l'inspection,
- présence de systèmes étalonnés de surveillance de la température des enceintes de conservation des échantillons.

Objectif n°10 : assurer la gestion des prélèvements vétérinaires et phytosanitaires

- respect des méthodes de prélèvements,
- respect des conditions de stockage et de transport.

Objectif n°11 : assurer la maintenance des systèmes informatiques

- gestion et planification des sauvegardes,
- restauration des données,
- gestion des habilitations : droits d'accès aux serveurs, mots de passe,
- gestion des mises à jour des logiciels métiers sur chaque poste.

Objectif n°12 : assurer une gestion documentaire efficace du système qualité

- formulaire EN7.31 complété avec les documents mentionnés existants et à jour,
- intégration des documents nationaux,
- cohérence des documents locaux avec les documents nationaux,
- preuve de la revue annuelle des documents,
- modalités de diffusion, de mise à disposition et d'application des documents nationaux et locaux (qualité et techniques),
- modalités d'archivage des documents qualité,
- connaissance et utilisation des documents qualité ,
- archivage efficace et conforme à l'instruction nationale.

Objectif n°13 : traiter les écarts relevés lors des audits internes

- traitement des écarts relevés en audit interne qualité dans les délais pertinents prévus dans le plans d'actions mis en œuvre et avec une évaluation de l'efficacité de ces actions

Objectif n°14 : assurer un traitement efficace des dysfonctionnements

- utilisation du support adéquat,
- enregistrement des dysfonctionnements,
- description pertinente et mise en œuvre d'actions curatives (correction),
- traitement du dysfonctionnement : analyse des causes, mise en place des plans d'actions adéquats avec délais pertinents, vérification de l'efficacité, respect des délais de mise en place des actions correctives et/ou préventives.

3 Si un ordre de service impose une prise de température, tout inspecteur doit être équipé d'un thermomètre conforme (AM 26/10/09) et étalonné lors de l'inspection

III - Audits internes et évaluation des sites

A - Audits internes

1 - Périmètre des audits

Ce périmètre concerne d'une part l'organisation du site et les personnels, d'autre part les domaines d'inspection.

a - Organisation et personnels

L'annexe 2 du manuel qualité national, « Fiche d'identité » de chaque site, doit décrire l'organisation du site et préciser les structures, au sein de cette organisation, ainsi que les personnels, au sein de ces structures, faisant partie du périmètre d'accréditation. Si c'est bien ce périmètre qui est évalué par le COFRAC, **l'audit interne peut porter sur un périmètre plus large**, par exemple dans le cas où la démarche serait déployée sur l'ensemble du site. Chaque auditeur interne demandera au dirigeant local le périmètre qu'il souhaite voir évalué.
A l'initiative du dirigeant local, tout personnel peut être intégré dans le périmètre d'accréditation, à la condition qu'il utilise les outils de la démarche qualité de l'OI DGAL.

b - Domaines d'inspection

Selon la période de réalisation de l'audit, il doit prendre en compte les nouvelles méthodes d'inspection livrées.
Pour mémoire, toute méthode d'inspection livrée avant le 30/09 de l'année n entre dans la portée d'accréditation de l'évaluation COFRAC suivante.

2 - Administration centrale

L'audit de l'administration centrale sera conduit par un consultant en octobre 2011.
Des audits partiels thématiques ou par structure pourront être réalisés par la cellule qualité nationale, sur la base d'un programme qui sera soumis à la validation du comité de direction (CODIR).

3 - Sites opérationnels

Les sites opérationnels doivent bénéficier d'un audit interne réalisé soit par un auditeur interne qualifié (CRAQ ou RQL) soit par le consultant externe retenu dans le cadre du marché public.

a - Les audits de type COFRAC

Au-delà de la conduite de l'audit et de la production du rapport d'audit, le cahier des charges demande au consultant de rédiger un plan d'accompagnement et d'aider le site à le mettre en place. La durée d'intervention du consultant sur chaque site sera de 2 jours, répartie en audit et en accompagnement, selon des modalités à arrêter au cas par cas.

b - Les audits du Résaq

Les CRAQ effectueront les audits internes de tous les autres sites ; à l'issue de l'audit, les CRAQ apporteront leur appui à la structure pour l'élaboration du plan d'actions suite aux écarts relevés.
Les RQL peuvent également effectuer ces audits, ce qui leur permet d'entretenir leur compétence d'auditeur. Je les engage à réaliser des évaluations croisées des sièges administratifs au sein de leur région et des sites extérieurs de leur département.
Les outils utilisés pour conduire ces audits ou pour évaluer les INFONAQ sont mis à leur disposition sur l'Espace qualité de l'intranet du MAAPRAT.

B - Objectifs d'audit et Infonaq

Afin de corriger l'ensemble des écarts relevés et de prendre en compte les axes d'amélioration signalés au cours des évaluations antérieures, des objectifs d'audits ont été définis. **Il s'agit de points qui doivent faire l'objet par chaque auditeur (Résaq ou consultant) d'une évaluation spécifique et systématique dans chacun des sites de l'organisme d'inspection.**

A chaque objectif est associé un ou plusieurs INFONAQ (indicateurs de fonctionnement assurance qualité), dont la valeur peut aller de 0 à 1.

Le détail des objectifs d'audit et des INFONAQ est disponible sur l'Espace qualité de l'intranet du MAAPRAT : ce document est à usage interne et ne doit pas être diffusé à l'extérieur.
En complément, afin d'harmoniser les pratiques des auditeurs, la criticité des écarts a été définie (écarts critiques et écarts non critiques).

Chaque site fera l'objet de deux évaluations INFONAQ ; la première sera réalisée de façon à disposer des INFONAQ pour le dialogue de gestion où ils seront examinés, soit avant le 15 juillet de chaque année.

J'appelle votre attention sur le fait que lors des évaluations de surveillance, les évaluateurs du COFRAC vérifieront non seulement la mise en place des actions correctives proposées à la suite de l'évaluation initiale et des évaluations de surveillance mais également la prise en compte de tous les axes d'amélioration et de toutes les remarques cités dans les rapports d'évaluation COFRAC, ainsi que le respect de nos objectifs internes.

IV - Organisation et fonctionnement du RésAQ

Les missions des CRAQ seront précisées dans une lettre de mission cosignée par le DRAAF et la DGAL.
Les régions dépourvues de CRAQ seront informées des modalités d'organisation de la suppléance par le RésAQ.

Dans les régions où le nombre de départements ou de sites extérieurs est important ou dans lesquelles le CRAQ doit apporter un appui spécifique à un ou plusieurs sites en difficultés, les audits et la deuxième évaluation des INFONAQ peuvent être confiés aux RQL des structures.

L'accréditation, que nous avons obtenue au terme d'un énorme investissement collectif, n'est ni un gage de perfection ni une garantie de « zéro défaut » : elle est une reconnaissance, à un certain moment, de notre compétence à réaliser des évaluations de conformité, mais également de notre capacité à repérer nos dysfonctionnements pour les corriger dans l'objectif de nous améliorer. C'est ce que nous demandons aux professionnels quand nous inspectons leurs établissements.
Il faudra chaque année gagner cette reconnaissance, dans le même souci d'exigence. Nous n'avons pas choisi la facilité mais de notre détermination, de nos efforts à entretenir et perfectionner la démarche que nous avons entreprise, dépend le maintien de l'accréditation.

Je demande aux responsables de l'administration centrale et aux dirigeants locaux, DRAAF, DD(CS)PP et DAAF, d'intégrer les objectifs dans les plans d'actions qu'ils fixeront à leur structure et de suivre leur mise en œuvre en veillant au respect des cibles et des délais.

La Directrice générale de l’alimentation

Pascale BRIAND