Ordre de service d'action

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
DE L'AGROALIMENTAIRE
ET DE LA FORÊT

Direction générale de l'alimentation **Sous-direction du pilotage des ressources et des actions transversales** **Bureau du management par la qualité et de la coordination des contrôles** **251 rue de Vaugirard** **75 732 PARIS CEDEX 15** **0149554955**	**Instruction technique** **DGAL/SDPRAT/2015-10** **06/01/2015**

Date de mise en application : Immédiate
Diffusion : Tout public

Cette instruction n'abroge aucune instruction.
Cette instruction ne modifie aucune instruction.
Nombre d'annexes : 2

Objet : Diffusion de la Déclaration de politique générale du directeur général de l'alimentation et du Manuel qualité national

Destinataires d'exécution
DGAL DRAAF DAAF DD(CS)PP DTAM 975 - DSEAFP 986

Résumé : La présente instruction porte à la connaissance de l'ensemble de la communauté de travail de l'organisme DGAL la Déclaration de politique générale pour 2015-2017 du directeur général de l'alimentation et le Manuel qualité national (indice 7) pour mise en application.

La Direction générale de l'alimentation et les services déconcentrés de l'État en charge de mettre en œuvre les politiques qu'elle définit (organisme DGAL) se sont engagés depuis 2013 dans une évolution de leur démarche de management par la qualité selon une approche processus étendue à l'ensemble de leurs activités, inspirée de la norme ISO 9001, dans un objectif de décloisonnement des services et d'amélioration de la lisibilité et de l'efficacité de leurs actions.

Début 2014, l'accréditation selon le référentiel ISO/CEI 17020 (Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection), des activités d'inspection de la DGAL, a été renouvelée par le COFRAC, témoignant ainsi de la maturité du système mis en place, et des avancées obtenues en matière de fiabilisation des procédures, de gestion des compétences des inspecteurs et d'harmonisation des méthodes d'inspection.

L'arrêt de cette accréditation en juin 2014, loin de marquer un quelconque abandon des acquis, permet au contraire d'étendre le périmètre de la démarche et d'asseoir les évolutions en cours sur ce socle robuste et durable. Cela facilitera en outre la convergence entre les démarches de management par la qualité des différentes administrations qui participent au pilotage des directions départementales.

C'est dans ce contexte qu'a été rédigée la déclaration de politique générale jointe (annexe 1). Cet engagement couvre la période du triennal 2015 – 2017 et succède à la précédente déclaration de politique qualité du 16 mars 2012.

L' « assurance qualité » n'est pas un objectif en soi. Les outils de la qualité (audits, plans d'action, traitement des dysfonctionnements) sont au service du management et les dirigeants doivent se les approprier pour le pilotage des structures dans un souci d'amélioration continue.

C'est la raison pour laquelle, on ne parle plus de politique « qualité », mais bien de politique générale, les orientations stratégiques du programme 206 s'appuyant sur la démarche qualité et son évolution en cours, dans un souci d'amélioration et de simplification.

Cette déclaration a été transmise aux directeurs par courrier du 31 octobre dernier, avec la fiche de processus management.

Le Manuel Qualité National (MQN) présenté en annexe 2 intègre l'ensemble de ces évolutions. Neuf processus sont ainsi définis et présentés : un processus management incluant la qualité, quatre processus de réalisation et quatre processus supports.

Ce manuel rappelle en outre que le système de management par la qualité de l'organisme DGAL s'inscrit dans la démarche interministérielle de maîtrise des risques et de contrôle interne engagée en 2011.

Les remarques et suggestions concernant le manuel doivent être transmises par l'intermédiaire des RQL ou des CRAQ sur la boîte institutionnelle assurance-qualite.dgal@agriculture.gouv.fr en précisant l'objet « MQN ».

La déclaration et le manuel devront bien sûr être mis en cohérence avec le protocole des relations entre les administrations centrales et les services déconcentrés, défini dans le courrier du Premier Ministre du 28 octobre 2014, et avec les évolutions de l'administration territoriale de l'État à venir.

Je vous remercie par avance de votre implication et de votre adhésion, indispensables pour mener à bien cette évolution dans nos pratiques.

Le Directeur Général de l'Alimentation

Patrick DEHAUMONT

Annexe 1 : Déclaration de politique générale

Annexe 2 : Manuel qualité national (indice 7)

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTERE DE L'AGRICULTURE
DE L'AGROALIMENTAIRE ET DE LA FORET

Direction générale de l'alimentation

251, rue de Vaugirard
75732 PARIS CEDEX 15

Déclaration de politique générale

du

Directeur général de l'alimentation

Réf. : N° 328

Paris, le 21 OCT. 2014

La Direction générale de l'alimentation a la responsabilité, au travers du programme 206 Sécurité et qualité sanitaires de l'alimentation, de la politique de l'alimentation conduite par le ministère en charge de l'agriculture. Les objectifs de cette politique, repris dans les projets et rapports annuels de performances, s'organisent autour de trois axes :

- Prévenir et réduire les risques sanitaires à tous les stades de la production.
- S'assurer de la réactivité et de l'efficience du système de contrôle sanitaire.
- Favoriser le changement de pratiques afin de préserver la santé publique et l'environnement au travers notamment des plans ECOPHYTO, ECOANTIBIO et du Programme National pour l'Alimentation (PNA).

Le contexte dans lequel s'exercent ces missions évolue et nous devons faire preuve de réactivité pour répondre aux attentes de la société qui peuvent, au-delà des questions purement sanitaires, concerner aussi des préoccupations éthiques (justice sociale, bien être animal) ou de développement durable.

La DGAL et ses services ont obtenu en 2010 l'accréditation par le COFRAC selon le référentiel ISO/CEI 17 020 pour les activités d'inspection. Cette reconnaissance, qui a nécessité l'implication de tous les agents, a permis de fiabiliser et d'harmoniser les méthodes d'inspection et de donner confiance dans la compétence de nos inspecteurs et l'efficacité de nos actions. Le renouvellement de cette accréditation début 2014 témoigne de la maturité acquise par notre organisme.

Comme je l'ai annoncé en juin dernier, sur la base solide de ces acquis que je m'engage à conforter, j'ai décidé de faire évoluer la gouvernance de l'ensemble des activités de la DGAL vers une démarche de management par la qualité fondée sur une approche processus et l'implication de tous. Dans la perspective de cette évolution, j'ai résilié notre accréditation par le COFRAC, considérant que nous ne pouvions désormais en retirer aucune reconnaissance supplémentaire.

Le triennal 2015-2017 qui s'annonce doit nous permettre de mettre en œuvre les chantiers qui vont structurer notre action pour les années à venir tout en confortant les actions qui ont déjà été initiées. Ces actions s'articuleront autours des axes suivants :

- L'achèvement des actions du plan stratégique de la DGAL et le suivi de leur efficacité.
- Une gouvernance rénovée, prenant en compte au travers de plans d'action pour l'amélioration continue, l'ensemble des recommandations issues des audits et évaluations externes.
- Une implication renforcée des directeurs au cœur du dispositif, acteurs et responsables du pilotage et du management par la qualité de leurs structures.
- Une optimisation de notre fonctionnement, sous-tendue par un souci permanent de simplification, qui permette à nos agents de se recentrer sur leur cœur de métier.
- Une valorisation et un renforcement des compétences techniques de nos agents qui constituent un atout majeur pour notre organisation.

Je m'engage, en collaboration avec les membres du Comité de direction de la DGAL et le responsable Qualité National, à mettre en œuvre cette politique au quotidien, à en mesurer régulièrement les résultats dans un objectif d'amélioration continue.

Je demande aux directeurs des services déconcentrés de relayer cette politique dans leurs structures, d'améliorer tous les canaux de communication interne pour faire en sorte que la circulation de l'information soit plus fluide à tous les étages de notre organisation.

Je considère que c'est ainsi que nous serons en mesure de mobiliser nos forces vives sur les objectifs de sécurité sanitaire pour mieux répondre aux attentes de la société et renforcer la confiance des citoyens dans la rigueur et l'efficience des contrôles et le pouvoir d'animation des services de l'État.

Le Directeur Général de l 'Alimentation

Patrick DEHAUMONT

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTERE DE L'AGRICULTURE, DE L'AGROALIMENTAIRE ET DE LA FORET

MANUEL QUALITE NATIONAL

DE LA

DIRECTION GENERALE DE L'ALIMENTATION

Évolution

Indice	Date	Mot Clé	Observations
1	01/06/09	Version initiale	
2	14/10/09	Mise à jour	
3	02/12/10	Mise à jour	Mise à jour suite Réate et revue annuelle des documents qualité
4	26/04/11	Mise à jour	Intégration des règles d'utilisation du logotype COFRAC
5	26/04/12	Mise à jour	Nouveau dirigeant général national et nouvelle déclaration de politique qualité
6	29/11/13	Mise à jour	Simplification et prise en compte des exigences de la norme ISO/CEI 17020 - 2012
7	22/12/2014	Révision	Refonte complète prenant en compte l'extension de la démarche de management par la qualité à toutes les activités de la DGAL

Rédigé par :
Anne Van De Wiele
Loïc Cartau
Véronique Deguigné
Isabelle Pierson

Vérifié par : Laurence DELVA
Responsable Qualité Nationale

Approuvé par : Patrick DEHAUMONT
Dirigeant général national

SOMMAIRE

I. OBJET 3

II. DOMAINE D'APPLICATION 3

II.1 Généralités 3
II.2 Périmètre d'application 3

III. ORGANISATION 4

III.1 Administration centrale 4
III.2 Niveau régional 4
III.3 Niveau départemental 5

IV. PILOTAGE 5

IV.1 Politique générale 5
IV.2 Déclinaison en objectifs 5
IV.3 Revue de direction 6
IV.4 Plan d'action 6
IV.5 Organisation fonctionnelle 6
IV.6 Organisation du réseau qualité 7

V. RÈGLES DE CONDUITE DES PERSONNELS 7

V.1 Obligations découlant du statut des personnels 7
V.2 Indépendance et impartialité 8
V.3 Confidentialité 8
V.4 Règles locales de conduite 8

VI. DÉMARCHE PROCESSUS DE LA DGAL 8

VI.1 Généralités 8
VI.2 Processus Management 11
VI.3 Processus de réalisation 11
VI.4 Processus support 13

VII. MAÎTRISE DES RISQUES ET CONTRÔLE INTERNE 14

VII.1 Cartographie des risques 14
VII.2 Maîtrise des risques par la DGAL 14
VII.3 Mission ministérielle d'audit interne (MMAI) 14

VIII. AMÉLIORATION CONTINUE 15

VIII.1 Audits et qualification des auditeurs internes 15
VIII.2 Traitement des dysfonctionnements 16
VIII.3 Traitement et suivi des propositions d'amélioration 16

IX. SYSTÈME DOCUMENTAIRE 16

IX.1 Documentation réglementaire 17
IX.2 Autres documents 17

GLOSSAIRE 18

I. Objet

Ce Manuel Qualité National (MQN) présente la démarche de management par la qualité de l'organisme DGAL. Il est complété par des documents nationaux et locaux, comme présenté dans les chapitres correspondants.

II. Domaine d'application

II.1 Généralités

La Direction générale de l'alimentation (DGAL), administration centrale, est une des directions techniques du ministère en charge de l'Agriculture (« le ministère »). Le Directeur général de l'alimentation (DGAL) est le responsable du programme budgétaire (RPROG) « sécurité et qualité sanitaires de l'alimentation » (« programme 206 »).

Les politiques définies par la DGAL sont mises en œuvre par les services déconcentrés de l'Etat suivants :

- les Directions de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt (DAAF) dans les départements et les régions d'outre-mer,
- les Directions régionales de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt (DRAAF) pour les régions métropolitaines,
- les Directions départementales en charge de la protection des populations (DDecPP), à savoir les Directions départementales de la protection des populations (DDPP) et les Directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP).

La DGAL et les services déconcentrés ainsi listés mettent en œuvre le programme 206. Ils constituent l'« organisme DGAL ».

Des agents d'autres programmes participent aux activités du programme 206 : agents de l'administration centrale et certains agents des DRAAF, rattachés au programme 215, ainsi que certains agents du programme 134 (DGCCRF), par exemple, dans les directions départementales interministérielles (DDI).

Le DGAL définit sa politique dans un plan stratégique qui s'intègre dans le cadre du plan ministériel pluriannuel, disponible sur l'intranet du ministère.
Ce plan prévoit la mise en œuvre de la démarche de management par la qualité qui constitue une évolution de la démarche mise en place à la DGAL depuis plusieurs années.

II.2 Périmètre d'application

En s'appuyant sur une approche processus, la démarche de management par la qualité de l'organisme DGAL s'étend à l'intégralité des missions qui relèvent de sa responsabilité.

Les missions relevant des structures composant l'organisme DGAL sont définies réglementairement :

- pour l'administration centrale, par le décret n° 2008-636 du 30 juin 2008 modifié fixant l'organisation de l'administration centrale du ministère chargé de l'agriculture, de l'alimentation, de l'agroalimentaire et de la forêt et par l'arrêté ministériel du 30 juin 2008 modifié portant organisation et attributions de la direction générale de l'alimentation,
- pour les DRAAF, par le décret n° 2010-429 du 29 avril 2010 relatif à l'organisation et aux missions des directions régionales de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt,
- pour les DAAF, par le décret n° 2010-1582 du 17 décembre 2010 modifié relatif à l'organisation et aux missions des services de l'Etat dans les départements et les régions d'outre-mer, à Mayotte et à Saint-Pierre-et-Miquelon,
- pour les DDecPP, par le décret n° 2009-1484 du 3 décembre 2009 relatif aux directions départementales interministérielles.

Certaines de ces missions sont susceptibles de faire l'objet de délégation vers des organismes tiers. Lorsque

ces délégations concernent des contrôles officiels, définis dans le règlement (CE) n°882/2004 relatif aux contrôles officiels, les organismes délégataires doivent être accrédités selon la norme ISO CEI 17020 ou équivalente.

III. Organisation

La DGAL exerce ses missions d'animation des services déconcentrés dans le cadre du décret n°92-604 du 1er juillet 1992 portant charte de la déconcentration.
Le programme 206 est décliné en budgets opérationnels de programme (BOP) régionaux, chaque préfet de région est responsable du BOP régional. Un contrat est établi annuellement entre le Directeur général de l'alimentation, responsable du programme (RPROG) 206 et chaque responsable régional. Pour les agents de l'administration centrale DGAL, le DGAL définit ses besoins avec le secrétariat général du ministère.

Au cours de l'année, des réunions régulières sont programmées entre les représentants de la DGAL et les représentants des services déconcentrés (réunions de DRAAF, chefs de SRAL ...) afin de partager les informations avec les différents acteurs selon leur fonction. En particulier, un entretien de dialogue de gestion est organisé, au cours du dernier trimestre, pour permettre un échange entre le DGAL (RPROG) et chacune des DRAAF ou DAAF, responsable de budget opérationnel de programme (RBOP) délégué sur les moyens et objectifs assignés.

Les prescriptions de l'administration centrale sont transmises aux structures par le biais d'instructions. Ces instructions sont enregistrées dans le système d'information national. Les structures doivent recenser régulièrement les instructions à appliquer, en effectuer la revue pour préciser les conditions de mise en œuvre et les intégrer dans la programmation (cf PN programmation).
Les instructions sont ensuite affectées aux agents concernés pour action ou information.

III.1 Administration centrale

La DGAL est chargée de piloter les politiques publiques relevant du programme 206. Elle est constituée de trois services, composés chacun de deux sous-directions, elles-mêmes organisées en bureaux, et de trois missions (cf. organigramme de la DGAL accessible sur le site http://agriculture.gouv.fr/administration-centrale)

Le CODIR de la DGAL (Comité de Direction) réunit les chefs de missions, les chefs de service, les sous-directeurs et le responsable qualité national à une fréquence hebdomadaire. Il assiste le directeur dans ses missions de pilotage, prend acte des décisions du directeur général et effectue le suivi des actions décidées. C'est également une instance d'information des membres de l'encadrement sur tous les sujets transversaux. Ses comptes-rendus sont diffusés à l'ensemble des agents de l'administration centrale DGAL. Selon les sujets de l'ordre du jour, d'autres agents peuvent être invités à participer au CODIR.

La Brigade nationale d'enquêtes vétérinaires et phytosanitaires (BNEVP) et le Service d'inspection vétérinaire et phytosanitaire aux frontières (SIVEP) sont des services à compétence nationale qui sont sous l'autorité directe de l'administration centrale au sein de l'organisme DGAL.

III.2 Niveau régional

Les ressources régionales du programme 206 sont regroupées au sein du service régional de l'alimentation (SRAL) dans les DRAAF, services déconcentrés relevant du ministre chargé de l'agriculture et placées sous l'autorité des préfets de région.

Outre-mer, ce regroupement est opéré au sein du service de l'alimentation (SALIM) des DAAF et de la Direction territoriale de l'Agriculture et de la Mer de Saint-Pierre-et-Miquelon.

Le niveau régional est à la fois une instance de coordination et de pilotage pour toutes les missions relevant des services départementaux, et une structure opérationnelle pour certaines missions (inspections en santé et protection des végétaux, notamment).

Les activités de pilotage et de coordination lui confèrent une responsabilité dans la gestion du contrat régional

et de la programmation qui en découle, dans la répartition des ressources, dans la revue des instructions, et dans la démarche d'amélioration continue.

III.3 Niveau départemental

La mise en œuvre, à l'échelon départemental, du programme 206 s'appuie sur les DDecPP, placées sous l'autorité des préfets de département.

Les DDecPP ont été organisées selon 2 modalités :

- soit une direction commune regroupant les agents relevant du programme 206 et ceux du programme 134, dans ce qui constitue une direction départementale de la protection des populations (DDPP) ;
- soit une direction commune regroupant les agents relevant du programme 206 et ceux du programme 134 de la DGCCRF, ainsi que le pôle départemental de cohésion sociale, dans ce qui constitue une direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP).

Le niveau départemental est un niveau opérationnel dont l'organisation interne est fixée par arrêté préfectoral. L'administration centrale, DGAL, ainsi que chaque DRAAF, DAAF et DDecPP en charge du programme 206 sont dénommées « structure » au sein de l'organisme DGAL. Les structures comportent systématiquement un site principal ou siège, et éventuellement des sites secondaires (antennes, services vétérinaires d'inspection en abattoir [SVI], postes frontaliers...).

IV. Pilotage

IV.1 Politique générale

Le DGAL établit une déclaration de politique générale, incluant la qualité, qui traduit l'engagement et l'implication de la DGAL dans le développement et la mise en œuvre de la démarche de management par la qualité. Elle est déclinée à tous les niveaux de l'organisme DGAL.

Cette déclaration de politique générale peut couvrir plusieurs années et est actualisée en tant que de besoin. Elle est *a minima* réexaminée à l'occasion de la revue de direction nationale.

IV.2 Déclinaison en objectifs

Le DGAL :

- traduit cette politique générale en objectifs stratégiques annuels pour l'administration centrale et les services déconcentrés dans une instruction annuelle présentant les priorités du programme 206,
- demande à chaque dirigeant général de les prendre en compte dans le management de sa structure.

Ces objectifs constituent un élément du pilotage.

Chaque dirigeant général (cf. définition IV.5) définit les objectifs locaux propres à sa structure :

- en déclinant les objectifs du Directeur général de l'alimentation,
- en les complétant par les résultats de la revue de direction relevant de sa responsabilité,
- en tenant compte des spécificités de sa structure.

L'ensemble des objectifs nationaux et locaux sont suivis sous la responsabilité des managers de chaque niveau.

A chaque niveau de l'organisme DGAL et dans chaque structure une instance de pilotage (CODIR...) réunissant l'ensemble des membres de l'encadrement assiste le dirigeant général dans le pilotage de la structure. Le dirigeant nomme un membre de l'équipe d'encadrement qui, nonobstant d'autres responsabilités, a la responsabilité et l'autorité pour assurer que le système de management de la qualité est mis en œuvre et entretenu.

IV.3 Revue de direction

Chaque structure de l'organisme DGAL met en place une revue de direction au moins annuelle qui a pour objet de s'assurer que le système de management de l'organisme est pertinent.

Elle permet :
- de faire un bilan sur le fonctionnement de l'organisme et son efficacité pendant la période écoulée, de juger de l'atteinte des objectifs et des cibles fixés,
- de conclure quant aux éventuelles modifications à apporter dans une perspective d'amélioration,
- de planifier les actions de progrès à engager pour la période à venir.

Les revues sont présidées par le dirigeant général. Les participants à ces revues sont au minimum les membres de l'instance de pilotage, le RQL ainsi que tout autre intervenant invité par le dirigeant général (responsable local de formation, responsable des moyens humains et financiers, responsable des systèmes d'information,...).

Pour ce qui concerne la revue de direction nationale qui implique l'ensemble de l'organisme DGAL, des représentants du groupement des DRAAF, du groupement des DDCSPP et du réseau qualité sont systématiquement invités à participer.

Les données d'entrée de la revue de direction comprennent notamment :
- la déclaration de politique générale du DGAL,
- les objectifs stratégiques définis par le DGAL,
- les résultats des différents audits,
- les comptes-rendus des revues de processus,
- les éléments issus des revues de direction des services déconcentrés, pour ce qui concerne la revue de direction nationale,
- les réclamations,
- le plan d'action recensant l'ensemble des actions planifiées avec leur état d'avancement,
- les actions issues des revues de direction précédentes,
- tout changement pouvant affecter le système de management par la qualité,
- les propositions d'amélioration exprimées préalablement à la revue de direction.

Les données de sortie de la revue de direction comprennent notamment :
- une évaluation globale de l'atteinte des objectifs fixés,
- la définition des objectifs pour la période à venir,
- les actions décidées et l'actualisation du plan d'action.

Ces revues font l'objet d'un compte rendu, qui est mis à disposition de l'ensemble des agents de la structure concernée.

IV.4 Plan d'action

Dans chaque structure est établi un plan d'action qui permet le suivi de toutes les actions planifiées. C'est un outil qui permet au dirigeant général et à son équipe d'encadrement d'avoir une vision d'ensemble, exhaustive des actions décidées, des responsabilités et des échéances qui s'y rapportent, qu'il s'agisse de l'atteinte des cibles fixées, du suivi des dysfonctionnements ou des autres actions d'amélioration. Ces éléments font l'objet d'un examen régulier en instance de pilotage. Il constitue un des éléments d'entrée de la revue de direction qui contribue par ailleurs à l'élaborer, le compléter et l'actualiser.

IV.5 Organisation fonctionnelle

L'organisme DGAL détermine l'ensemble des responsabilités et des activités nécessaire à la réalisation de ses missions, qui sont réparties en '*fonctions*', définies nationalement ou localement.

Chaque structure organise la répartition de ses fonctions, et le trace dans un organigramme fonctionnel.

Ces fonctions sont attribuées individuellement aux agents, et ces attributions sont enregistrées au minimum

dans le système d'information national. Elles sont décrites dans des fiches de fonction nationales ou locales et sont reprises dans la fiche de poste de chaque agent qui est portée à sa connaissance et réexaminée au minimum une fois par an lors de l'entretien professionnel.
Les modalités d'attribution de ces fonctions sont précisées dans la procédure nationale « PN Qualification »

Parmi les fiches de fonctions définies au niveau national, on distingue:
- le dirigeant général (national [DGN], régional [DGR], local [DGL] ou ultramarin [DGU])
- le dirigeant technique (national [DTN], régional [DTR], local [DTL] ou ultramarin [DTU])
- le responsable technique (national [RTN])
- le responsable qualité (national [RQN], local [RQL])

La fonction de dirigeant technique n'est pas nécessairement celle de chef de service. Les fonctions techniques peuvent se partager entre plusieurs agents. Les fonctions managériales peuvent donner lieu à des délégations internes, selon des modalités définies par le délégant, et qui doivent être tracées et suivies.

IV.6 Organisation du réseau qualité

L'organisme DGAL s'appuie sur un réseau qualité constitué les acteurs suivants.

- Le responsable qualité national (RQN) : membre du CODIR de la DGAL, il est rattaché directement au DGAL, il participe à la mise en œuvre de la politique générale, il coordonne et anime le réseau animation qualité (ResAQ), et coordonne la démarche de management par la qualité entre l'administration centrale et les services déconcentrés, ainsi qu'au sein de l'administration centrale. Il veille à l'articulation avec le pilotage par la performance, il est responsable du traitement et du suivi des dysfonctionnements et de la cohérence du système qualité. Il s'appuie pour cela sur le bureau du management par la qualité et de la coordination des contrôles (BMQCC).

- Les chargés de mission régionaux animation qualité (CRAQ) : ils sont les animateurs de la démarche de management par la qualité en région, ils représentent l'interface qualité entre les niveaux national, régional et départemental de l'organisme DGAL. Ils sont impliqués dans les audits et réalisent toute autre mission dans le domaine de la qualité à la demande de la DGAL.

- Les CRAQ constituent le réseau animation qualité ResAQ. Ce réseau est réuni plusieurs fois par an à l'initiative du RQN pour échanger des informations, débattre des actions à mener, recueillir les besoins et attentes des participants, procéder à des échanges de pratiques et enrichir la réflexion collective. Les membres du ResAQ sont abonnés à une boite aux lettres institutionnelle qui permet des échanges en continu entre les CRAQ et le RQN et les membres du BMQCC en charge du management par la qualité.

- Les responsables qualité locaux (RQL) : ils participent aux instances de pilotage de leurs structures. Ils sont préférentiellement membres de l'encadrement. Ils animent la démarche de management par la qualité de leur structure. Ils sont chargés de la gestion du système documentaire et sont les interlocuteurs locaux des CRAQ et du BMQCC.

V. Règles de conduite des personnels

V.1 Obligations découlant du statut des personnels

Le personnel titulaire de l'organisme DGAL est soumis au statut de la Fonction publique, notamment à :

- L'article 25 de la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires : "Les fonctionnaires ne peuvent prendre, par eux-mêmes ou par personnes interposées, dans une entreprise soumise au contrôle de l'administration à laquelle ils appartiennent ou en relation avec cette dernière, des intérêts de nature à compromettre leur indépendance".

- L'article 26 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires « Les

fonctionnaires sont tenus au secret professionnel dans le cadre des règles instituées dans le Code pénal. Les fonctionnaires doivent faire preuve de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions. Les fonctionnaires ne peuvent être déliés de cette obligation de discrétion professionnelle que par décision expresse de l'autorité dont ils dépendent ».

Le recrutement des personnels non titulaires et des stagiaires fait l'objet d'un contrat dans lequel il est précisé que, dans l'exercice de ses fonctions, l'intéressé(e) s'engage à se conformer aux obligations imposées aux agents de la fonction publique, notamment aux principes de confidentialité, d'impartialité et d'intégrité.

V.2 Indépendance et impartialité

L'Organisme DGAL est un organisme indépendant des établissements concernés par son activité. Il ne réalise aucune prestation de nature commerciale. La rémunération des agents ne dépend pas du résultat de leurs activités.

Compte tenu des missions exercées par l'organisme DGAL, qu'il s'agisse de missions régaliennes pour la protection de la santé publique, ou de mesures incitatives, elles doivent être conduites en toute impartialité.

Les dirigeants généraux veillent à identifier les circonstances dans lesquelles les agents peuvent être en situation d'influence et mettent en œuvre les moyens de maîtrise appropriés le cas échéant (situations liées aux missions de la structure, ou à la situation personnelle de l'agent). Les dirigeants généraux ont la responsabilité d'un examen régulier (au moins une fois par an) des mesures mises en œuvre.

V.3 Confidentialité

Les documents que les agents sont appelés à manipuler et contenant des informations concernant un ou plusieurs établissements en particulier sont a priori confidentiels.

Cette confidentialité peut être levée soit par la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA), soit par voie judiciaire. Ce sont alors les règles fixées par ces institutions qui s'appliquent.

En cas de décision de transfert d'information de la CADA, certaines mentions doivent être occultées, en application du II de l'article 6 de la loi du 17 juillet 1978 :

– les mentions couvertes par le secret en matière commerciale et industrielle, telles que les moyens techniques et humains de l'entreprise,
– celles qui portent une appréciation ou un jugement de valeur sur une personne physique nommément désignée,
– celles qui font apparaître le comportement d'une telle personne, dès lors que la divulgation de ce comportement pourrait lui porter préjudice.

V.4 Règles locales de conduite

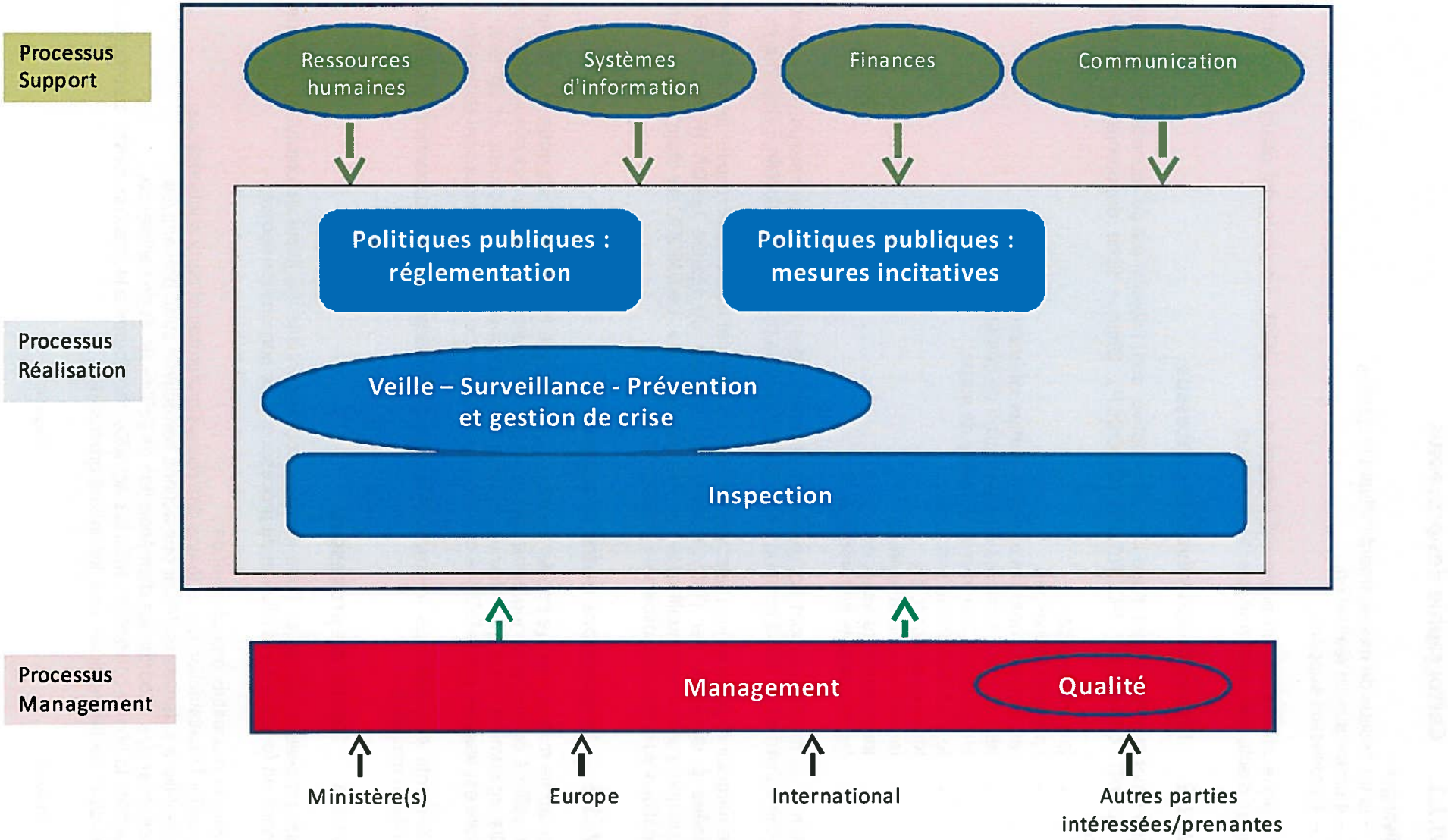
Chaque structure définit pour son usage propre les règles de conduite qui s'appliquent localement et auxquelles les agents doivent se conformer au travers, par exemple, d'un règlement intérieur, de notes internes, etc.

VI. Démarche processus de la DGAL

VI.1 Généralités

L'organisme DGAL s'est engagé dans une approche globale de management par la qualité basée sur l'approche processus selon le référentiel ISO 9001 et a défini des processus et leur cartographie pour décrire l'ensemble des activités relevant de son champ de compétence.

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS DE LA DGAL



VI.1.1. Cartographie des processus

On distingue :
- le processus de management incluant la qualité,
- 4 processus de réalisation,
- 4 processus supports.

Pour chaque processus, un pilote est désigné par le DGAL. Le pilote est chargé de mettre en œuvre, de surveiller, d'actualiser et d'améliorer le processus.

VI.1.2. Fiches descriptives de processus

Chaque processus fait l'objet d'une fiche descriptive, dont l'objectif est de répondre aux questions QUOI, QUI, OU, QUAND, COMMENT, POURQUOI (QQOQCP). Chaque fiche de processus permet notamment de décliner :

- le nom du pilote,
- l'objet du processus,
- les parties prenantes et autres parties intéressées,
- les attentes et critères de satisfaction de ces attentes,
- les éléments d'entrée et éléments de sortie,
- le déroulement du processus,
- les risques associés,
- les moyens nécessaires,
- les indicateurs associés,
- les documents de référence.

Les fiches de processus sont actualisées à l'occasion des revues de processus. Elles sont diffusées par le biais d'une instruction, selon les modalités définies dans la procédure nationale « Documents ».

Les remarques et observations relatives à ces documents et à la mise en œuvre des différents processus sont adressées à la DGAL par l'intermédiaire des acteurs du réseau qualité (RQL et CRAQ) à l'adresse électronique « assurance-qualite.dgal@agriculture.gouv.fr ». Le BMQCC se charge de la transmission de ces informations aux différents pilotes de processus.

VI.1.3. Interactions entre processus

La démarche mise en œuvre permet de mettre en évidence les interrelations entre les différents processus. Le DGAL veille à ce que la cartographie des processus recouvre l'intégralité des missions de l'organisme DGAL. Il veille également à ce que chaque mission soit rattachée à un processus et un seul. Une supervision générale est assurée par le RQN. A cet effet, les interactions entre processus sont recensées et hiérarchisées.

Les éléments détaillant ces interactions sont schématisés dans un document spécifique, disponible sur l'intranet du ministère.

VI.1.4. Revue de processus

Chaque processus fait l'objet d'une revue au moins annuelle. Le pilote de chaque processus en détermine la fréquence en fonction de l'évolution du processus et de son environnement.

La revue de processus a pour objet de :
- vérifier la satisfaction des attentes des parties prenantes et parties intéressées,
- identifier les dérives et définir des actions correctives et/ou préventives,
- identifier des opportunités d'amélioration de l'efficacité et de l'efficience,
- vérifier la bonne corrélation entre les activités contribuant à la mise en œuvre du processus,
- évaluer les interactions avec les autres processus.

Sont conviés à participer à la revue du processus, les représentants des différentes structures constituant l'organisme DGAL, parties prenantes, et le RQN ou son représentant.

Lors de chaque revue de processus, il est procédé à l'examen des résultats (indicateurs, retours d'informations, réclamations, audits notamment de processus ...), de l'analyse des risques et des moyens de maîtrise et des évolutions nécessaires. La revue de processus permet de conclure sur l'efficacité et l'efficience du processus. Elle permet d'élaborer un plan d'action, de faire évoluer les objectifs et d'actualiser le processus, le cas échéant.

Chaque revue de processus fait l'objet d'un compte rendu, mis à disposition de l'ensemble de la communauté de travail de l'organisme DGAL. Ces compte rendus font partie des données d'entrée de la revue de direction nationale.

VI.1.5. Audits de processus

Les audits de processus permettent de s'assurer du bon fonctionnement du processus. Tous les agents, parties prenantes et parties intéressées d'un processus, sont susceptibles d'être audités.
Une liste présente les auditeurs qualifiés

Ces audits visent notamment à évaluer :
- la participation effective des parties prenantes,
- la satisfaction des attentes,
- l'utilisation adéquate des ressources,
- la prise en compte effective des risques mentionnés dans les fiches descriptives de processus,
- le suivi des indicateurs,
- les différents enregistrements liés au processus,
- les dérives éventuelles de fonctionnement et leur traitement,
- l'appropriation de la démarche par les acteurs,
- la gestion des interactions entre les processus,
- les adaptations du processus à l'évolution de l'environnement,
- la qualité des revues de processus.

La qualification des auditeurs, ainsi que les modalités d'enregistrement des constats opérés sont définies dans la Procédure nationale « Audits internes et qualification des auditeurs ».

VI.2 Processus Management

Le processus management contribue à la définition, à la priorisation, au suivi de la réalisation des objectifs DGAL (objectifs du plan stratégique et orientations du programme 206 dont les objectifs qualité) au sein et par la Communauté de travail (aux niveaux national, régional et départemental). Il permet d'orienter, de piloter et d'assurer la cohérence des processus de réalisation et support, au moyen notamment du management par la qualité et du contrôle interne.

Ce processus comprend le management au quotidien, ce qui intègre toutes les décisions que le manager est amené à prendre dans la gestion quotidienne de sa structure. Il interagit à cette occasion avec tous les autres processus, notamment les processus support.

Pour la mise en œuvre de ce processus, la qualité est utilisée dans toutes ses composantes comme un outil pour le management.

VI.3 Processus de réalisation

VI.3.1. Inspection

Le processus d'inspection consiste en l'évaluation de la conformité à un référentiel donné de l'objet inspecté par une personne qualifiée. Il comprend l'ensemble des étapes depuis l'analyse de risques conduisant à la

programmation de l'inspection jusqu'à la décision fondée sur le jugement de conformité.

Il concerne les inspections réalisées par l'autorité compétente. Le référentiel sera généralement réglementaire mais pas dans tous les cas. Il concerne également le contrôle de second niveau exercé par l'autorité compétente sur son délégataire.

VI.3.2. Politiques publiques – Réglementation

Le processus « Politiques publiques - réglementation » décrit la façon dont la DGAl élabore ou participe à l'élaboration de la réglementation, depuis la formulation de la demande jusqu'à la publication des textes.

Le processus, constitue une aide à la production de la réglementation qui, sur la forme comme sur le fond, doit éviter - autant que faire se peut - d'être contestée par celui chargé de faire appliquer les règles et par celui à qui elles s'imposent. La réglementation, élaborée tel que le processus le décrit, doit répondre à l'objectif défini par celui qui en est à l'initiative et produire les effets attendus, sans quoi elle serait considérée comme inefficace et donc inutile, ou à l'inverse contre-productive et éventuellement dangereuse.

La notion de réglementation s'entend au sens large du terme. Elle recouvre les règles d'essence nationale ou issues des instances de l'Union européenne (UE), ainsi que les standards internationaux qui eux-mêmes peuvent constituer un référentiel pour l'élaboration de règles UE ou nationales. Enfin, la production de textes visant à interpréter les règles (méthodes) ou à les faire appliquer (instructions) est également couverte par le processus.

Deux modes d'élaboration réglementaire sont ainsi décrits : l'élaboration de la réglementation d'essence nationale (loi, décret, arrêtés ministériels et préfectoraux, notes de services, vade-mecum...), d'une part, et la participation à l'élaboration de la réglementation supra-nationale (textes émanant des instances de l'UE, codes sanitaires de l'OIE, normes du *Codex alimentarius* ou de la Convention internationale pour la protection des végétaux...), d'autre part.

VI.3.3. Politiques publiques – Mesures incitatives

Les mesures incitatives constituent un mode d'action qui se fonde sur l'engagement volontaire de chacune des parties concernées, afin d'atteindre un objectif partagé. Ce processus a pour objectif d'aider les agents concernés à concevoir et piloter la mise en œuvre de mesures incitatives qui s'inscrivent dans le cadre des politiques publiques portées par l'organisme DGAL. A cet égard, il constitue un guide de mise en œuvre de ce type de mesures stratégiques, en permettant aux acteurs concernés de disposer des lignes directrices essentielles à la réussite de ce type de projets.

Ainsi, ce processus recouvre les mesures incitatives des politiques publiques qui s'inscrivent en particulier dans les programmes, plans ou contrats nationaux portés par la DGAL, comme par exemple le Programme national pour l'alimentation, le Pacte national de lutte contre le gaspillage alimentaire, le plan Ecophyto, le plan Ecoantibio, le plan d'action Semences et agriculture durable, ainsi que les parties du Contrat de la filière alimentaire et du plan d'action export qui concernent la DGAL.

Ces programmes, plans ou contrats résultent d'engagements politiques et formalisent une stratégie d'action pour la DGAL et ses services déconcentrés en fixant des priorités d'actions. Leur mise en œuvre nécessite une large mobilisation de différents acteurs : instances internationales et européennes, directions d'administration centrale et services déconcentrés du ministère, autres départements ministériels ainsi que leurs services déconcentrés, collectivités territoriales, établissements publics concernés, parties prenantes privées (professionnels) ou associatives (ONG, associations d'usagers...) impliquées.

VI.3.4. Veille – Surveillance – Prévention – Gestion de crise

Ce processus a pour objectif de décrire les modalités de veille, de surveillance, de prévention et de gestion de crises, en vue de maîtriser les risques et de donner confiance dans l'action de l'organisme DGAL.

On entend par risques, les risques sanitaires, environnementaux, économiques, juridiques et médiatiques et

sociétaux, aux niveaux national et international qui sont de nature à décrédibiliser l'action de l'organisme DGAL.

VI.4 Processus support

VI.4.1. Ressources humaines

Le processus Ressources Humaines (RH) a pour objet de décrire et de caractériser les activités de gestion des agents contribuant à la mise en œuvre des politiques publiques portées par l'organisme DGAL.

Les activités relevant de ce processus peuvent se regrouper sous les grands chapitres suivants :

- dotation en effectifs des structures
- affectation opérationnelle des agents
- conditions de travail,
- formation initiale et continue,
- gestion administrative des agents,
- gestion et déroulement de carrière.

Leurs conditions de mise en œuvre et leurs modes opératoires résultent des dispositions régissant la fonction publique, des instructions nationales propres au ministère de l'agriculture mais aussi de décisions interministérielles.

VI.4.2. Communication

Le processus communication a pour objet la manière de mettre en œuvre la communication interne ou externe de l'organisme DGAL : identification des attentes, collecte des informations brutes, détermination des cibles, élaboration de contenus et diffusion de messages sur des supports ad hoc, etc.

VI.4.3. Finances

Ce processus concerne l'élaboration des budgets annuel et triennal du programme 206 (hors dépenses de personnel) nécessaires à la réalisation des missions de l'organisme DGAL, l'allocation des crédits disponibles entre budgets opérationnels de programme (BOP), puis unités opérationnelles (UO) et leur mise à disposition, le pilotage et le suivi de l'exécution des dépenses, les éventuelles reprogrammations et le traitement de fin de gestion. Il concerne aussi le suivi des achats, des commandes et des questions logistiques. Il prend donc en compte également l'élaboration des budgets des programmes 215 et 333 pour ce qui concerne les moyens de fonctionnement des services de l'organisme DGAL.

VI.4.4. Systèmes d'information

Un système d'information (SI) est un ensemble organisé de ressources (matériels, logiciels, personnel, données et procédures) qui permet de collecter, regrouper, classifier, traiter et diffuser de l'information dans un environnement donné, de manière sécurisée. Le SI comporte tous les supports de mémoire, tous les modes de traitement et tous les modes de communication.

Le SI doit être le support des processus de la DGAL et a donc pour objet la manière de contribuer au bon fonctionnement des autres processus de la DGAL. Il doit d'une part, assister la mise en œuvre des fonctions métiers nécessaires à la DGAL (comme l'inspection, la veille/surveillance/prévention/gestion de crise, la réglementation, les mesures incitatives, les RH, les finances, la communication, le management, la qualité) et d'autre part, fournir toutes les informations nécessaires au pilotage et à l'optimisation de l'ensemble des processus (indicateurs, extractions de données, communication, etc.).

Le processus SI recouvre :

- les activités de production et d'exploitation (infrastructures : « du réseau, en passant par le serveur, jusqu'au poste de travail et ses outils »),
- la conduite de projet (lien avec les processus métiers, RH, finances), y compris l'accompagnement des

utilisateurs (formation),
- les activités de support et d'assistance aux utilisateurs,
- les activités de communication des services offerts par les SI (lien avec le processus communication, télé procédures).

VII. Maîtrise des risques et contrôle interne

Le contrôle interne a été rendu obligatoire dans tous les ministères par le décret 2011-775 du 28 juin 2011 relatif à l'audit interne dans l'administration.

Au ministère en charge de l'agriculture, cette obligation a été traduite sur le plan institutionnel par l'arrêté ministériel du 8 novembre 2011 qui marque la création, d'une part, d'un comité ministériel d'audit interne (CMAI) qui définit la politique d'audit du ministère et s'assure de la qualité du dispositif de contrôle interne et de maîtrise des risques ; d'autre part, d'une mission ministérielle d'audit interne confiée à la première section « mission d'inspection générale et d'audit » (MIGA) du Conseil général de l'alimentation, de l'agriculture et des espaces ruraux (CGAAER).

En outre, depuis 2010, le ministère s'est engagé dans une démarche interministérielle de contrôle interne appliqué aux sujets budgétaires et comptables. Le CIB (contrôle interne budgétaire) et le CIC (contrôle interne comptable) ont donné lieu à une organisation et à des travaux engagés auprès des administrations centrales et progressivement étendus, pour le CIC à ce stade, aux services déconcentrés. L'analyse de risque comptable et budgétaire a été traitée comme un volet particulier de l'analyse de risque générale. Elle tient cette spécificité de la mise en œuvre de procédures propres, telle que la préparation du budget ou l'attestation de service fait, intégrant de très fortes contraintes interministérielles et de l'antériorité de la démarche liée à la nécessité de sécuriser fortement l'exécution budgétaire. Au sein du ministère, la démarche est portée par le SG. Le Comité de pilotage du contrôle interne financier budgétaire et comptable (COPICIF), auquel participe la DGAL et un représentant du groupement des DRAAF, se réunit régulièrement pour coordonner et suivre les travaux des différentes directions générales et services.

VII.1 Cartographie des risques

Les travaux d'analyse de risque ont été conduits au niveau ministériel pour ce qui concerne l'administration centrale : identification des risques pour chaque direction générale et le secrétariat général, qualification de ces risques (criticité). Cette analyse a permis de hiérarchiser les risques identifiés en fonction de la probabilité d'occurrence du risque, le degré de gravité ou l'impact provoqué par une éventuelle occurrence du risque ainsi que le degré de maîtrise actuel. C'est ainsi que dans un premier temps, le CMAI a validé une cartographie de 27 risques identifiés, pour certains transversaux (risques psychosociaux par exemple), pour d'autres très spécifiques de la DGAL (absence de réponse adaptée à une alerte sanitaire). Le Service de la Modernisation du Secrétariat Général pilote cette démarche.

VII.2 Maîtrise des risques par la DGAL

En outre, dans le cadre de l'approche processus de la DGAL, les risques associés à chaque processus ont été identifiés et listés dans chaque fiche descriptive de processus. Les moyens de maîtrise de ces risques sont pris en compte dans les procédures et méthodes de l'organisme DGAL. Les risques identifiés pour ce qui concerne les activités de la DGAL sont tous inclus dans la cartographie du MAAF.

VII.3 Mission ministérielle d'audit interne (MMAI)

La mission ministérielle d'audit interne est assurée par la première section (MIGA) du CGAAER. La programmation annuelle des audits de la MIGA est établie en accord avec les directions générales et le secrétariat général et validée en CMAI. Un bilan des audits réalisés et à venir est également présenté en CMAI. La MIGA met en œuvre un suivi des recommandations et des actions de progrès faisant suite à ses missions d'audit. Ce suivi est limité aux recommandations critiques et majeures et à une période de 18 mois suivant la remise du rapport d'audit. A l'instar des autres audits internes, les constats d'audit de la MMAI alimentent le plan d'action des différentes structures concernées.

VIII. Amélioration continue

VIII.1 Audits et qualification des auditeurs internes

L'organisme DGAL fait l'objet d'audits internes et externes.

VIII.1.1. Définitions

– Audits externes : ce sont principalement les audits conduits dans le cadre du contrôle de gestion et de la mission ministérielle d'audit interne, les audits de l'Union européenne (Office alimentaire et vétérinaire, OAV) dans le cadre de l'application du Règlement (CE) n°882/2004, et les audits de pays tiers destinés à vérifier la conformité des installations et du fonctionnement au cahier des charges de chaque État. Des audits externes peuvent également être conduits par la Cour des comptes ou la Cour des comptes européenne, ainsi que par l'Organisation mondiale de la santé animale (OIE),

- Audits internes: ce sont les audits conduits à la demande des dirigeants généraux, des dirigeants techniques nationaux, ou des pilotes de processus. Ils sont identifiés à partir du référentiel d'audit utilisé.

VIII.1.2. Objectifs des audits

L'audit interne est un outil à disposition du manager pour s'assurer de la conformité à un référentiel, évaluer l'atteinte des objectifs planifiés, l'efficacité du système de management, des contrôles et de l'ensemble des activités. Il contribue à identifier les pistes d'amélioration.

Il s'agit par ailleurs, pour ce qui concerne les activités d'inspection, d'une obligation de l'UE sous la responsabilité des autorités compétentes: *«les autorités procèdent à des audits internes ou peuvent faire procéder à des audits externes et prennent les mesures appropriées à la lumière de leurs résultats pour s'assurer qu'elles atteignent les objectifs fixés par le présent règlement. Ces audits font l'objet d'un examen indépendant et sont exécutés de manière transparente ».* (Règlement (CE) n°882/2004 du 29/04/2004).

La Décision 677/2006 du 29 septembre 2006 définit des lignes directrices pour la réalisation des audits relatifs aux contrôles officiels effectués pour s'assurer de la conformité avec la législation sur les aliments pour animaux et les denrées alimentaires et avec les dispositions relatives à la santé animale et au bien-être des animaux, et prévoit par ailleurs que les activités d'audit s'inscrivent dans un programme d'audit qui garantit la couverture adéquate de l'ensemble des secteurs d'activité concernés sur une période des cinq ans. La cohérence du système d'audits est vérifiée lors de la revue de direction.

VIII.1.3. Audits internes

a. Référentiels d'audit

Trois types de référentiel peuvent être utilisés :
- les référentiels d'audit techniques constitués de la réglementation et des instructions techniques correspondantes. Ils sont utilisés lors des audits pilotés par les bureaux techniques de la DGAL et les auditeurs ou « sachants techniques ».
- le référentiel d'audit constitué par l'ensemble des documents du système de management par la qualité tels que : les documents organisationnels (MQN, PN, OPE..etc), les documents métiers (autres instructions, méthodes..etc), les fiches descriptives de processus, et tout autre instruction se rapportant aux activités de l'organisme DGAL.
- le référentiel d'audit de processus constitué par les fiches descriptives de processus.

b. Programme d'audits

Le programme d'audit est établi à partir d'une analyse de risque par les dirigeants (dirigeants généraux ou

dirigeants techniques nationaux) et les pilotes de processus pour répondre au plus près aux besoins identifiés. Le dirigeant général définit chaque année des objectifs nationaux lors de la définition des orientations du programme 206.

En matière d'inspection, le programme d'audits doit permettre de couvrir a minima sur 5 ans l'ensemble des exigences du règlement 882/2004 pour chaque structure et chaque site secondaire (Cf. procédure nationale « Audits internes et qualification des auditeurs »).

Sur cette même période doit être également réalisé dans chaque structure a minima un audit technique sur au moins un des domaines relevant de la santé et protection animale, un des domaines de la sécurité sanitaire des aliments, et/ou un des domaines phytosanitaires selon l'activité de la structure.

Pour les audits de processus, et pour les autres activités de la DGAL, les exigences en matière de programmation d'audit sont définies par les pilotes et/ou les dirigeants techniques nationaux.

Les CRAQ accompagnent les structures dans la réalisation de l'analyse de risque et veillent au respect des modalités du programme d'audits. Ils tiennent à jour un tableau régional des audits, réalisés et prévisionnels.
La procédure nationale « Audits internes et qualification des auditeurs » définit les modalités de réalisation de ce programme et notamment les critères pouvant entrer dans l'analyse de risque.

c. Qualification des auditeurs internes

Les audits internes sont conduits par des auditeurs qualifiés. Les modalités de qualification de ces auditeurs sont décrites dans la procédure nationale « Audits internes et qualification des auditeurs ».
Lors de la conduite des audits, les auditeurs ont une obligation d'impartialité vis-à-vis des structures auditées et de confidentialité pour ce qui concerne les éléments qui leur sont communiqués à l'occasion de leur mission d'audit.

VIII.1.4. Rôle des audits dans le pilotage

Les constats d'audit (non conformités, points forts ou bonnes pratiques et points sensibles), qu'il s'agisse d'audits internes ou externes, conduisent le cas échéant à la mise en œuvre d'un plan d'action sous la responsabilité des directeurs. Les résultats des audits et les plans d'action qui en découlent sont analysés lors des revues de direction de chaque structure régionale et départementale et sous forme de synthèse en revue de direction nationale.
Lors de la revue de direction nationale, l'ensemble du système d'audit est de plus évalué pour s'assurer de la cohérence de celui-ci, de son adéquation avec les exigences du règlement (CE) n°882/2004.

VIII.2 Traitement des dysfonctionnements

La gestion des dysfonctionnements est décrite dans la procédure nationale « Gestion des dysfonctionnements ». Des audits complémentaires peuvent être réalisés suite à la détection de non conformités récurrentes.

VIII.3 Traitement et suivi des propositions d'amélioration

Les propositions d'amélioration émises par les agents de l'organisme, par les acteurs du ResAQ, par les parties intéressées, sont centralisées au BMQCC, intégrées dans le plan d'action et prises en compte lors des revues de direction. Parallèlement, les structures locales sont responsables du traitement des améliorations locales.

IX. Système documentaire

Le système documentaire de l'organisme DGAL correspond à l'ensemble des documents émis et reçus par l'organisme DGAL en vue d'une utilisation interne ou externe, et permettant de partager et d'enregistrer les informations nécessaires à l'exercice de ses activités.

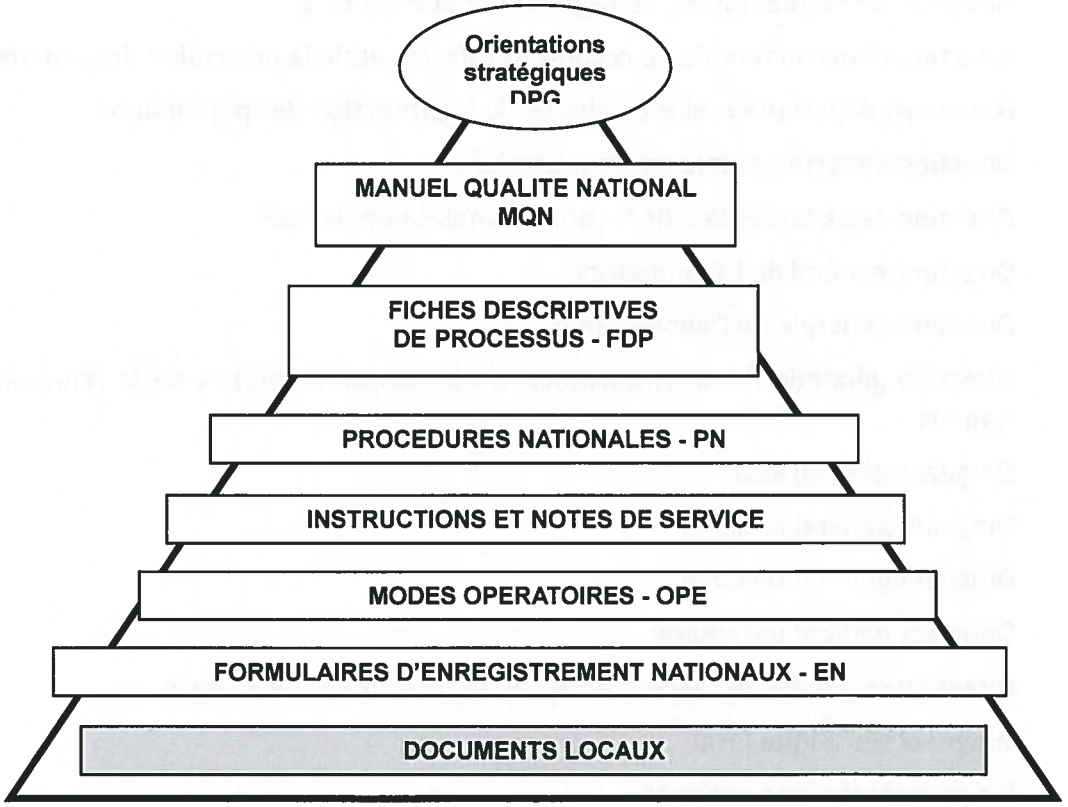
IX.1 Documentation réglementaire

Les textes réglementaires qui fondent l'action des services de l'organisme DGAL sont :
- soit des textes européens tels que directives, règlements, décisions... Ces textes sont accessibles par l'ensemble des agents de la communauté de travail sur le site http://eur-lex.europa.eu . Par ailleurs, ces mêmes textes sont accessibles en version consolidée sur l'application Galatée, application créée par la DGAL pour réunir tous les textes législatifs, réglementaires et infra-réglementaires, sur l'intranet du MAAF (http://galatee.national.agri/).
- soit des textes nationaux : les textes législatifs et réglementaires applicables en droit national sont consultables sur http://www.legifrance.gouv.fr/, qu'il s'agisse du code rural et de la pêche maritime ou d'autres textes. Ils ont également accessibles via Galatée.

IX.2 Autres documents

Les autres documents concernent la documentation infra réglementaire, les documents du système de management par la qualité, et tout autre document créé et reçu par la structure. Leurs modalités de gestion sont décrites dans la procédure nationale « Documents ».

Le système documentaire de l'organisme DGAL peut être schématisé comme suit.



Glossaire

BMQCC	Bureau du management par la qualité et de la coordination des contrôles
BNEVP	Brigade nationale d'enquêtes vétérinaires et phytosanitaires
BOP	Budget opérationnel de programme
CADA	Commission d'accès aux documents administratifs
CGAAER	Conseil général de l'alimentation, de l'agriculture et des espaces ruraux
CIB	Contrôle interne budgétaire
CIC	Contrôle interne comptable
CMAI	Comité ministériel d'audit interne
CODIR	Comité de direction
COFRAC	Comité français d'accréditation
CRAQ	Chargé de mission régional animation qualité
DAAF	Direction de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt
DDCSPP	Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations
DDecPP	Directions départementales en charge de la protection des populations
DDI	Direction départementale interministérielle
DDPP	Direction départementale de la protection des populations
DGAL (le)	Directeur général de l'alimentation
DGAL (la)	Direction générale de l'alimentation
DGCCRF	Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes
DGL	Dirigeant général local
DGN	Dirigeant général national
DGR	Dirigeant général régional
DGU	Dirigeant général ultramarin
DRAAF	Direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt
DTL	Dirigeant technique local
DTN	Dirigeant technique national
DTR	Dirigeant technique régional
DTU	Dirigeant technique ultramarin
LOLF	loi organique relative aux lois de finance
MAAF	Ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt
MIGA	Mission d'inspection générale et d'audit

MMAI	Mission ministérielle d'audit interne
MQN	Manuel qualité national
OAV	Office alimentaire et vétérinaire
OIE	Organisation mondiale de la santé animale
OPE	Mode opératoire
Organisme DGAL	L'administration centrale et les services déconcentrés qui mettent en œuvre le programme 206.
PEC	Point d'entrée communautaire
PIF	Poste d'inspection frontalier
PN	Procédure nationale
Programme 206	Programme budgétaire « sécurité et qualité sanitaires de l'alimentation »
RBOP	Responsable de budget opérationnel de programme
ResAQ	Réseau animation qualité constitué par les CRAQ
RPROG	Responsable de programme
RQL	Responsable qualité local
RQN	Responsable qualité national
RTL	Responsable technique local
RTN	Responsable technique national
RTR	Responsable technique régional
RTU	Responsable technique ultramarin
SAL(IM)	Service de l'alimentation (DOM)
SI	Système d'information
SIVEP	Service d'inspection vétérinaire et phytosanitaire aux frontières
SRAL	Service régional de l'alimentation
SVI	Service vétérinaire d'inspection