

# 7 UN CŒUR DE MÉTIER DE QUALITÉ

---

Qualité, fiabilité, normes, confiance,  
conformité, amélioration...









*La période 2009-2010 marque pour la DGAL la reconnaissance de sa démarche qualité, depuis le 1er mars 2010. Elle concerne les services de contrôle sanitaire, présents sur tout le territoire national et aux frontières, qui comprennent plus de 4000 inspecteurs, ainsi que l'administration centrale, forte de 218 personnes.*

L'accréditation par le Cofrac de la DGAL et des services de contrôle est le fruit d'une réflexion initiée par les directions des services vétérinaires dans les années 1990, à la suite de la crise de la «vache folle», sur la qualité et l'efficacité de leur organisation. Ce mouvement s'est étendu progressivement et s'est généralisé au début des années 2000, avec l'obligation des





services déconcentrés d'adopter une démarche qualité. L'aboutissement vers l'accréditation de l'ensemble des services de contrôle sanitaire vétérinaire et phytosanitaire est autant la marque d'une volonté de la direction générale de l'Alimentation que d'un souhait de ces services et de leurs efforts pour fiabiliser les contrôles.

## Des services d'inspection accrédités

L'ACCRÉDITATION EST LA RECONNAISSANCE, SUR LA BASE D'UNE NORME INTERNATIONALE, DE LA CAPACITÉ D'UN ORGANISME À VÉRIFIER LA CONFORMITÉ D'UNE ENTREPRISE, D'UN ÉLEVAGE, D'UNE PERSONNE, D'UN PRODUIT OU DE TOUT AUTRE OBJET À UN RÉFÉRENTIEL.

Cette reconnaissance est assurée en France par un organisme compétent, indépendant et impartial : le COFRAC (comité français d'accréditation).

La réglementation impose aux professionnels la mise en place d'une démarche de garantie de la qualité sanitaire. Il était donc indispensable que les services de contrôle soient eux-mêmes engagés par une norme de qualité. Pour les organismes d'ins-

pection, la norme de référence est la norme NF EN ISO/CEI 17020. L'environnement dans lequel les professionnels et l'administration évoluent aujourd'hui est à la fois plus exigeant et demande davantage de transparence.

La réalisation d'inspections de qualité est l'un des fondements de la confiance que les clients et les consommateurs accordent au système agro-alimentaire français.

Les services d'inspection voient leur responsabilité souvent mise en cause lorsqu'ils sont amenés à prendre des décisions relatives à la gestion des risques. C'est pourquoi l'accréditation constitue aussi une manière de garantir que les décisions ou les mesures prises l'ont été sur la base d'inspections conduites par des inspecteurs compétents et s'appuyant sur des méthodes d'inspection harmonisées, et qu'elles sont donc fiables.

“ La réalisation d'inspections de qualité est l'un des fondements de la confiance que les consommateurs accordent au système agro-alimentaire français. ”

Rapport N° XXXXX - En cas de reproduction, ce rapport doit être édité en entier Page 1 / 4





**RAPPORT D'INSPECTION**  
Restauration collective

Partie Administrative	
Organisme d'inspection :	DDPP <span style="float: right;">Date de l'inspection : 10/05/2011</span>
Inspecteur :	XXXXX
Numéro du rapport :	10 XXXXX
Motif de l'inspection :	Programmation
Représentant de l'entreprise ayant accompagné les inspecteurs :	
Méthode :	Grille Restauration collective - V03 - 13/09/2010 Vade Mecum Restauration collective - Version du 13/09/2010
Réf. Réglementaires :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Extraits du CODE RURAL ET DE LA PECHE MARITIME, partie législative</li> <li>- REGLEMENT (CE) N° 853/2004 du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires</li> <li>- Décret n° 2002-1465 du 17 décembre 2002 relatif à l'étiquetage des viandes bovines dans les établissements de restauration</li> <li>- REGLEMENT (CE) N° 2073/2005 DE LA COMMISSION du 15 novembre 2005 concernant les critères microbiologiques applicables aux denrées alimentaires</li> <li>- REGLEMENT (CE) N° 853/2004 DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL du 29 avril 2004 fixant des règles spécifiques d'hygiène applicables aux denrées alimentaires d'origine animale</li> <li>- Arrêté du 8 juin 2006 relatif à l'agrément sanitaire des établissements mettant sur le marché des produits d'origine animale ou des denrées contenant des produits d'origine animale</li> <li>- Arrêté du 21 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce, de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant.</li> <li>- REGLEMENT (CE) N° 178/2002 DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL du 28 janvier 2002 établissant les principes généraux et les prescriptions générales de la législation alimentaire, instituant l'Autorité européenne de sécurité des aliments et fixant des procédures relatives à la sécurité des denrées alimentaires.</li> </ul>
Etablissement inspecté	
SIRET :	XXXXX
ILU :	XXXXX
Raison Sociale :	XXXXX
Enseigne :	XXXXX
Adresse postale :	XXXXX
Désignation :	XXXXX
Données supplémentaires	
Locaux non inspectés : NEANT	

*Formulaire d'inspection portant le logo de l'organisme d'accréditation*



### Un réseau national pour la démarche qualité

LA DGAL A CHOISI UNE ACCRÉDITATION «MULTI-SITES», C'EST-À-DIRE CONCERNANT L'ADMINISTRATION CENTRALE ET LES SERVICES D'INSPECTION DÉCONCENTRÉS AU NIVEAU RÉGIONAL ET DÉPARTEMENTAL ; CE QUI IMPOSE UNE INTÉGRATION ET UNE IMPLICATION IMPORTANTES DE L'ADMINISTRATION CENTRALE AU DISPOSITIF ET UNE HARMONISATION DU FONCTIONNEMENT DE L'ENSEMBLE DE CE DISPOSITIF.

Les domaines couverts par la démarche qualité sont les domaines de compétences de la DGAL (santé et protection animales, santé végétale, sécurité des aliments, plans de surveillance et plans de contrôle, produits importés et exportés) .

Le déploiement de la démarche qualité s'appuie sur la cellule qualité en administration centrale et sur un réseau composé des chargés de mission régionale assurance qualité et des responsables qualité présents dans chaque direction départementale et régionale. Cependant, la mise en œuvre effective du système qualité est l'affaire de tous les acteurs de l'administration centrale et des services déconcentrés ; sans l'implication de chacun, un système qualité, quel qu'il soit, ne peut fonctionner.

### Les résultats

**C'EST L'OBJET DE L'ÉVALUATION ANNUELLE DE SURVEILLANCE QUI A ÉTÉ RÉALISÉE DÉBUT 2011 SUR UN ÉCHANTILLON DE SITES.**

Les efforts importants réalisés dans le cadre de cette démarche ont permis d'améliorer l'organisation du travail et le fonctionnement général des services en définissant des règles communes.

La gestion et le traitement des retours d'information et des dysfonctionnements entre les niveaux national, régional et local permettent de formaliser les difficultés rencontrées et d'améliorer en permanence le système en place. Par exemple, un dispositif particulier permet aux services déconcentrés de faire part à l'administration centrale de la difficulté à appliquer un ordre de service : ces retours sont examinés par les bureaux compétents au niveau national qui essaient d'apporter une réponse réalisa-



ble par le site concerné et dans le respect des dispositions réglementaires. La gestion des compétences et l'harmonisation des méthodes sont également des points forts de l'organisation.

La démarche qualité fixe un cadre précis pour l'action des services, ce cadre devant rester assez flexible dans les situations d'urgence ou de crise.

Chaque année, les membres de la «revue de direction» évaluent le respect de la politique qualité et des objectifs nationaux afin de définir les orientations pour l'année suivante. Pour 2011, les objectifs seront déclinés dans chaque sous-direction et mission de la DGAL et dans les services déconcentrés, au travers d'une quinzaine de nouveaux projets, dans un objectif d'amélioration continue et de progression.











Directrice de la publication : Pascale Briand

Conception et coordination : Valérie Leydet, Hélène Deval

Création graphique et réalisation : Ivan Lenoble, 5 cité Griset 75011 Paris

Crédit photos : Photothèque du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation, de la Pêche, de la Ruralité et de l'Aménagement du territoire. Prises de vue : Xavier Remongin, Cheik Saidou, Pascal Xicluna / Couverture : © Thinkstock / Pages 10-11, 12-13, 15, 20, 24-25, 26-27, 38, 48-49, 52-53, 58, 68-69, 86-87, 88-89, 98-99, 112-113 : © iStockphoto / Pages 37, 62-63, 70-71 & 72 © Fotolia / P. 41 « Cellule de *Dinophysis acuminata*, micro-algue productrice de toxines qui contaminent les coquillages. » © Ifremer/E. Nézan et N. Chomerat / P. 59 (photo nématode) © Anses / P. 65 © Hélène Bonnefoy (DRAAF-SRAL Pays-de-la-Loire) / P. 66-67 © Laboratoire de la santé des végétaux, ANSES / P.77 © Institut de l'élevage / P. 78 en bas « Seringue à tuberculiner » © Coveto / P. 80 « Caractérisation d'une souche d'*Escherichia coli* isolée de bovin par antibiogramme. » © Jean Yves Madec, Anses / P. 111 (encadré cercosporiose) © Cirad / P. 109 (Saucissons et figatelli) © INRA/POGGI M.

Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation, de la Pêche, de la Ruralité et de l'Aménagement du territoire

Direction générale de l'Alimentation

251 rue de Vaugirard, 75732 Paris cedex 15

Imprimerie de Champagne, juillet 2011

Cet ouvrage a été réalisé avec des encres végétales sur du papier PEFC 100 % issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées chez un imprimeur respectant toutes les normes environnementales.