

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)