

# ÉTABLISSEMENT D'ÉLEVAGE UNE DÉMARCHE QUALITÉ COMMUNE

L'ensemble des EdE ainsi que 200 organismes ou entreprises liés à la génétique de l'élevage, sont engagés dans une démarche qualité commune.

Les 61 Etablissements d'Elevage - dont 55 sont des services de Chambres d'agriculture - assurent l'identification des animaux et la traçabilité de leurs mouvements. Ils ont également pour mission de certifier la parenté des animaux, premier maillon indispensable pour pouvoir ensuite évaluer la qualité génétique des animaux et conduire des programmes d'amélioration génétique fiables et efficaces.

## QU'EST-CE QUE LE SMQ DE FGE ?

Afin d'optimiser les services rendus aux utilisateurs de la filière d'identification et d'amélioration génétique, l'interprofession France Génétique Elevage (FGE) a choisi d'engager les organismes dans un Système collectif de Management de la Qualité (SMQ).

Le système de Management de la Qualité est basé sur :

- un référentiel par métier,
- un correspondant qualité dans chaque organisme,
- le calcul d'indicateurs cibles annuel pour mesurer l'efficacité du dispositif,
- une revue de processus annuelle par métier,
- une revue de management annuelle qui reprend les résultats des revues de processus,
- un audit par organisme engagé dans la démarche tous les 18 mois,
- un système d'écoute client pour prendre en compte leurs attentes et leurs besoins,
- l'engagement de la direction des organismes.

Chaque famille professionnelle membre de France Génétique Elevage pilote le référentiel adapté à son métier.



579 ETP ACCOMPAGNENT LES ÉLEVEURS, EN RÉPONDANT À LEURS APPELS TÉLÉPHONIQUES, EN RECEVANT AU BUREAU OU EN ALLANT DANS LES EXPLOITATIONS.

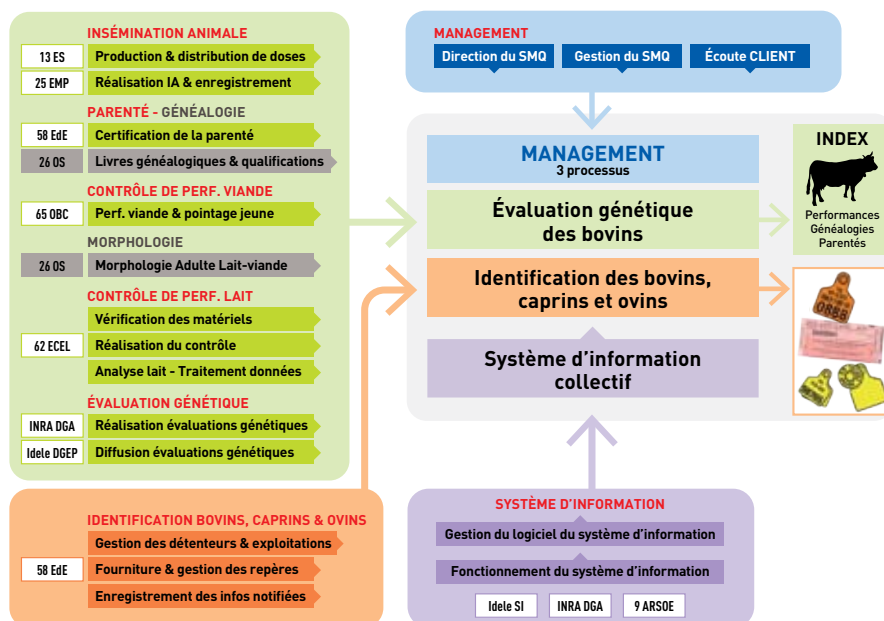
© Crédit Goodluz.com

33

Chaque référentiel contient des procédures et explications très concrètes facilitant et harmonisant les pratiques de chaque organisme. Les différents référentiels métier existants sont inscrits

sur la carte ci-dessous, en rouge. Pour les métiers d'identification et de Certification de la parenté bovine (CPB), tous les EdE de France métropolitaine ont mis en place le Système de manage-

## Cartographie SMQ de FGE





## Focus qualité

Le Système de Management de la Qualité du dispositif français d'amélioration génétique est conçu selon les standards de la norme ISO 9001 : 2008.

La qualité de ce SMQ a été officiellement reconnue par ICAR dès 2010, avec un renouvellement de son Certificat Qualité en 2013.

ment de la qualité (SMQ), sur la base de référentiels communs à l'ensemble des organismes.

## FONCTIONNEMENT DU SMQ

La mise en œuvre du système de management de la qualité IPG et CPB pour les EdE est assurée dans chaque établissement, par un correspondant qualité. Les 58 correspondants qualité œuvrant en identification et en certification de la parenté bovine en France métropolitaine sont formés par France Génétique Elevage. Ces correspondants qualité et plus globalement les EdE s'engagent à répondre aux exigences du SMQ de FGE et à mettre en œuvre le référentiel relatif à l'identification des animaux à savoir :

- la gestion des détenteurs et des exploitations,
- la fourniture et la gestion des repères,
- l'enregistrement des informations notifiées par les éleveurs.
- ainsi que le processus de certification de la parenté bovine.

## ÉLÉMENTS DE SUIVI PAR FGE

Les référentiels identification et CPB exigent transparence et efficacité des missions des EdE. FGE s'en assure annuellement au moyen d'une revue de processus en surveillant notamment les indicateurs de chaque EdE, les résultats d'audits, les évolutions professionnelles ou réglementaires, les attentes des éleveurs. A l'occasion de cette revue de processus annuelle, la fiabilité du dispositif est testée, avec pour objectif de surveiller, d'analyser et d'améliorer le fonctionnement des EdE.

### INDICATEURS

**26** indicateurs sont calculés tous les ans par France Génétique Elevage pour chaque EdE. Ces indicateurs permettent à FGE et aux EdE de mesurer l'efficacité de leur activité. En fonction des résultats, les EdE doivent mener des actions préventives ou curatives.

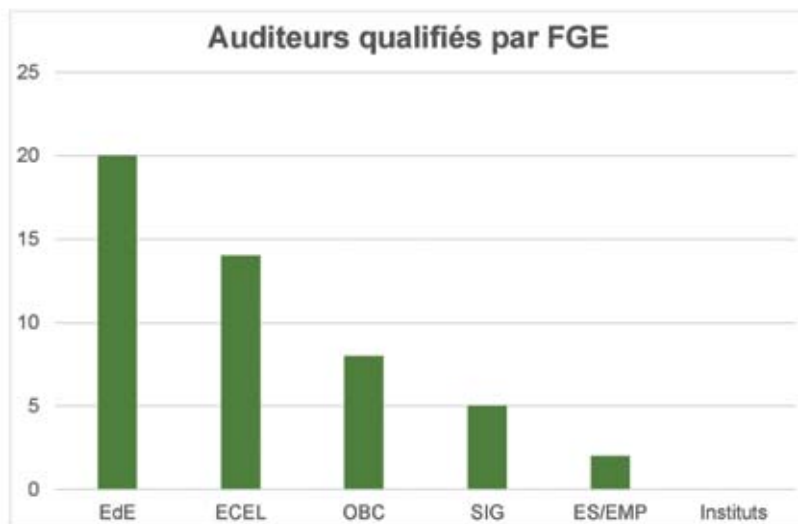
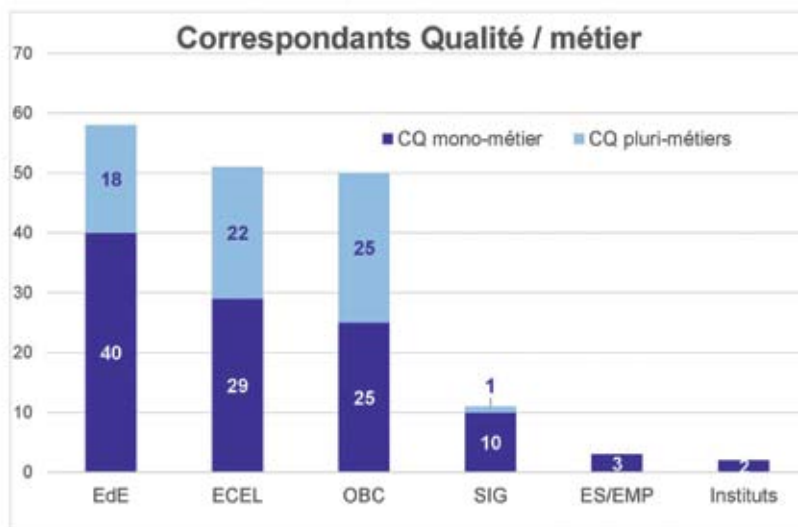
Depuis 2014, pour faciliter l'évaluation des EdE, un indicateur synthétique de performance (ISP) est calculé par structure. Celui-ci calcule le pourcentage d'indicateurs dans la cible fixée.

Ainsi, si un EdE atteint un seuil d'ISP inférieur à 50 %, un courrier d'alerte est envoyé à l'EdE pour lui demander de préciser les actions correctives qu'il a mises en place. Un suivi rapproché est ainsi établi entre l'EdE concerné et FGE. En 2014, ce courrier a été transmis à 6 EdE.

### AUDITS

20 auditeurs sont régulièrement formés pour auditer les EdE tous les 18 mois. A l'occasion de cet audit, la conformité de l'organisme aux exigences du SMQ de FGE est évaluée.

Les résultats d'audits apportent des informations notamment sur le nombre et l'évolution des écarts majeurs ou mineurs éventuellement identifiés dans les





© Jeanette Dietl - Fotolia.com

## 20 AUDITEURS SONT RÉGULIÈREMENT FORMÉS POUR AUDITER LES EDE TOUTS LES 18 MOIS.

### Satisfecit et points à améliorer

A partir de 22 rapports (sur 26) audits réalisés, les points forts qui ressortent sont :

- La compétence (15) et la polyvalence (10) des équipes
- Le service et les informations aux détenteurs (13)
- La présence sur le terrain (10)
- La forte appropriation de la démarche qualité (9) et l'implication de la direction (4)
- La production et l'utilisation d'indicateurs EdE et des indicateurs FGE pour le pilotage de l'EdE (4).

Les points restant à améliorer portent sur :

- l'enregistrement des réclamations et dysfonctionnements en EdE
- le suivi des résultats d'audits par les EdE, la mise en place d'un plan d'action et son suivi
- les mises à jour documentaires : Modes opératoires, fiches de fonction.

EdE ainsi que sur leurs points forts.

#### SATISFACTION DES ÉLEVEURS

Le système de management de la qualité évolue en fonction des attentes des éleveurs. Avec l'écoute clients, l'enregistrement et le traitement par chaque EdE des réclamations et des dysfonctionnements signalés par les détenteurs permettent de répondre aux besoins des utilisateurs et de faire évoluer au besoin les pratiques des EdE et si nécessaire la réglementation.

Par exemple, la demande d'éleveurs d'être informés rapidement des sorties présumées des bovins équarris a permis de lancer au niveau national un groupe de travail pour transmettre quotidiennement les informations d'équarrissage aux EdE.

En 2013, un EdE reçoit en moyenne une réclamation d'un détenteur tous les deux jours. Le principal motif de réclamation porte sur des erreurs de sexe sur les passeports, dû souvent à des erreurs de déclarations de l'éleveur.

#### COÛTS DE FONCTIONNEMENT (HORS DU CHAMP DU SMQ)

Les EdE étant des organismes chargés d'assurer une mission de service public, leurs bilans financiers détaillés sont soumis au Ministère en charge de l'agriculture tous les ans. Le Ministère exige que les comptes de chaque EdE soient transparents et s'équilibrent. À titre d'information, en 2013, les dépenses relatives aux

1,48 €  
et 7,64 €  
coût moyen  
de l'identification  
en espèce bovine  
(hors DOM-TOM)

1,19 €  
à 6,4 €  
coût moyen  
de l'identification  
ovine et caprine

missions d'identification et de CPB représentaient 60 632 401 € pour 52 128 299 € facturés aux éleveurs, le reste de la dépense étant couvert par des subventions nationales, régionales et départementales ou sur fond propre de la Chambre.

Le coût total de l'identification comprend les coûts du personnel et les déplacements sur le terrain, les frais de charge de structure, les coûts d'hébergement et de développements informatiques, les coûts de mise sous pli. Ce coût moyen en espèce bovine (hors DOM-TOM) varie entre 1,48 et 7,64€ en 2013, la moyenne nationale étant de 2,36€/bovin. Le coût moyen de l'identification ovine et caprine varie de 1,19€ à 6,4€.

Au total en France, 579 Equivalent Temps Plein accompagnent les éleveurs au quotidien, en répondant à leurs appels téléphonique, en les recevant au bureau ou en allant dans les exploitations, pour les sensibiliser et les aider à respecter leurs obligations réglementaires. En moyenne, une personne (ETP) accompagne 580 exploitations bovines ou 1 600 exploitations ovines et caprines. ●

Aurore SAISON  
Marjolaine MITAUT  
Chambres d'agriculture France  
mission élevage  
Service élevage et agro-équipement