

2.1 Assurance de la qualité

La présente section décrit les rôles et responsabilités des personnes suivantes :

- vétérinaire accrédité;
- vétérinaire de district;
- coordonnateur du programme des vétérinaires accrédités pour le centre opérationnel;
- chef, pour le centre opérationnel, du Réseau du programme de la santé animale et de la production;
- coordonnateur national du programme des vétérinaires accrédités

De plus, cette section traite des vérifications internes, des examens par la direction et des plaintes.

Rôles et responsabilités

Vétérinaire accrédité

1. Le vétérinaire accrédité a la responsabilité d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires à l'exécution de ses tâches et fonctions, conformément aux modalités de l'*Entente d'accréditation des vétérinaires* et du *Manuel du vétérinaire accrédité*.

Il est chargé d'incorporer au *Manuel du vétérinaire accrédité* les modifications qui y sont apportés et d'en retirer tout matériel désuet. Quand il en est avisé, le vétérinaire accrédité peut mettre à jour son manuel comme suit :

- en ajoutant une copie de la modification fournie par le vétérinaire de district;
- en ajoutant une copie téléchargée du site Web de l'ACIA.

Partage des manuels

Dans le cas de cliniques vétérinaires comprenant plus d'un vétérinaire accrédité, les vétérinaires peuvent partager le même manuel à jour.

Vétérinaire de district

2. Le vétérinaire de district est responsable de ce qui suit :
 - s'assurer que les vétérinaires accrédités effectuent leurs tâches et fonctions conformément aux normes établies dans l'*Entente* et le *Manuel du vétérinaire accrédité*;

- former les vétérinaires accrédités sur des fonctions d'accréditation précises;
- diffuser des renseignements sur les modifications apportées au programme et à la certification des exportations;
- effectuer des visites de supervision (vérifications);
- résoudre les écarts par rapport au rendement acceptable.

Le vétérinaire de district doit établir des systèmes qui permettent d'enregistrer toutes les activités précitées, de faire le suivi de l'émission de documents et d'étiquettes d'oreilles et de consigner les résultats des visites de supervision ainsi que tout autre renseignement ayant trait à la gestion ou à la supervision des vétérinaires accrédités. On doit créer et tenir à jour un dossier par vétérinaire accrédité. Le vétérinaire de district est également chargé de cerner les lacunes du programme, qu'il doit transmettre au coordonnateur national et du centre opérationnel.

En tant que superviseur des vétérinaires accrédités, le vétérinaire de district assume les responsabilités suivantes :

- évaluation régulière des documents préparés et émis par les vétérinaires accrédités afin de s'assurer qu'ils remplissent la documentation appropriée;
- signalement des erreurs, des omissions ou d'écarts plus importants au vétérinaire accrédité;
- examen des normes du programme et des mesures correctives à prendre en compagnie du vétérinaire accrédité;
- consignation de l'écart par rapport aux normes dans le dossier du vétérinaire accrédité;
- signalement d'un rendement inférieur aux normes, comme il est décrit dans la section 1.4 *Écart par rapport au rendement acceptable*.

Coordonnateur du programme des vétérinaires accrédités pour le centre opérationnel

3. Le coordonnateur est chargé de la coordination et de la normalisation de l'application du programme des vétérinaires accrédités; il assume à cette fin les responsabilités suivantes :
 - s'assurer que la séance d'orientation et de formation préalable à l'accréditation est donnée par des formateurs qualifiés;
 - s'assurer que les vétérinaires de district sont adéquatement formés pour gérer les vétérinaires accrédités;
 - s'assurer que l'on conçoit et tient à jour des systèmes adéquats de gestion des données du programme;
 - faire suivre les renseignements pertinents au personnel régional et,

- finalement, aux vétérinaires accrédités;
- assurer l'exécution adéquate des vérifications internes et du programme, ainsi que des examens du programme. (Des agents du Réseau du programme de la santé animale et de la production peuvent aider le coordonnateur du centre opérationnel à effectuer les vérifications internes et du programme, ainsi que les examens du programme qui sont menées dans leur région.)

Chef, pour le centre opérationnel, du Réseau du programme de la santé animale et de la production

4. Le chef est en fait responsable de l'application du programme des vétérinaires accrédités, parce que le personnel du centre opérationnel relève de lui; il est aussi chargé de l'autorisation, de la suspension ou de l'annulation de l'*Entente d'accréditation des vétérinaires*.

Coordonnateur national du programme des vétérinaires accrédités

5. Le coordonnateur national du programme des vétérinaires accrédités doit s'assurer que le programme est tout à fait fonctionnel à l'échelle nationale. Parmi ses responsabilités précises, citons les suivantes :
 - établir un processus de communication permettant de recevoir un avis rapide sur les modifications de la politique susceptibles d'avoir une incidence sur le programme des vétérinaires accrédités;
 - examiner dans les délais prévus le *Manuel* et l'*Entente* et y apporter des modifications;
 - établir et tenir un système de contrôle des documents;
 - établir un processus national de formation;
 - élaborer un réseau de communication permettant de préparer et de distribuer à temps des mises à jour des documents et des processus employés par les vétérinaires accrédités;
 - faire ressortir les aspects importants qui seront examinés périodiquement par la direction.

Le coordonnateur national doit aussi s'assurer que les mises à jour de la version en ligne du manuel sont effectuées et que les avis de modification sont transmis au besoin.

Le coordonnateur national doit aviser les vétérinaires de district de toute modification apportée à la procédure. Ces renseignements sont fournis dans de multiples formats afin qu'ils puissent facilement être rediffusés aux vétérinaires accrédités.

Vérifications internes

Vérification nationale du programme d'un centre opérationnel

6. Dans le cadre des vérifications nationales, on contrôle si :
- les vétérinaires de district sont convenablement formés;
 - les programmes de formation pour les vétérinaires accrédités sont bien dispensés;
 - les vétérinaires de district supervisent comme il se doit les vétérinaires accrédités;
 - la direction du centre opérationnel exécute comme il se doit les processus de vérification qui assurent la prestation adéquate du programme à l'échelle du district.

Les registres des vérifications, ainsi que la documentation sur les mesures correctives prises à la suite de ces vérifications, sont fournis au directeur de la Division de la santé animale et de la production et au directeur du centre opérationnel, Programme de la santé animale et de la production.

Vérifications régionales (centres opérationnels) du programme des vétérinaires accrédités à l'échelle du district

7. Les vérifications régionales visent à contrôler si :
- les vétérinaires accrédités sont convenablement formés et si toute la formation est entièrement documentée et consignée;
 - la supervision des vétérinaires accrédités est appropriée;
 - les visites de supervision sont conformes au processus décrit dans ce manuel et leur exécution est conforme aux normes du programme;
 - les dossiers des vétérinaires accrédités sont appropriés et à jour et si une copie en est conservée au bureau de district;
 - l'on tient un système de suivi de la transmission, aux vétérinaires accrédités, de documents et des mises à jour du manuel;
 - les mises à jour des procédures et des certificats sont transmises aux vétérinaires accrédités dans les délais prévus.

Il faudrait prêter une attention particulière aux cliniques vétérinaires situées dans les régions éloignées pendant les vérifications.

Le coordonnateur national doit recevoir chaque année un document résumant les conclusions des vérifications et les mesures correctives qui en découlent.

Examen par la direction

8. L'examen annuel du programme des vétérinaires accrédités a pour but de s'assurer que le programme fonctionne de façon optimale et qu'il est conforme au mandat de l'ACIA. On doit donc cerner les carences et y remédier.

Voici sur quoi cet examen se fonde :

- les résultats des vérifications externes;
- les résultats des vérifications internes jusqu'au bureau du centre opérationnel;
- les plaintes, y compris celles formulées lors de l'examen;
- les résultats obtenus lors de l'examen précédent, y compris les points en suspens auxquels on n'a pas remédié comme il se doit.

Le coordonnateur national du programme des vétérinaires accrédités convoque la réunion d'examen, qui est présidée par le directeur national de la Gestion du rendement et du Soutien des programmes, Division de la santé des animaux et de la production. On demande aussi aux chefs de centre opérationnel, Réseau du programme de la santé animale et de la production, ainsi qu'à d'autres personnes devant prendre part au processus, d'y assister.

Plaintes

9. Un mécanisme permet de transmettre les plaintes ou les observations formulées par tout membre de l'ACIA aux personnes responsables de la conception du programme et du *Manuel du vétérinaire accrédité*; la révision du programme des vétérinaires accrédités en sera d'autant facilitée.
10. Les intéressé(e)s sont prié(e)s de soumettre leurs plaintes ou leurs observations ainsi que leurs recommandations en tirant une copie de 3.7 *Assurance de la qualité : Formulaire pour commentaires et plaintes*; ils(elles) n'ont qu'à y inscrire les renseignements pertinents et à l'expédier à l'adresse fournie sur le formulaire.