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 **Service de la gouvernance et de l'international dans les domaines sanitaire et alimentaire** **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/2015-1101** **04/12/2015**

Date de mise en application : Immédiate
Diffusion : Tout public

Cette instruction n'abroge aucune instruction.
Cette instruction ne modifie aucune instruction.
Nombre d'annexes : 1

Objet : Diffusion de la Procédure nationale " Gestion des commandes des donneurs d'ordre".

Destinataires d'exécution
DRAAF DAAF DDT(M) DD(CS)PP

Résumé : La présente instruction porte à la connaissance des agents de l'organisme DGAL la Procédure nationale " Gestion des commandes des donneurs d'ordre" qui remplace la PQN 10.2 « Gestion des commandes client et des ordres de service».

Textes de référence : Manuel qualité national de la DGAL

Cette instruction a pour objet de diffuser la procédure nationale « Gestion des commandes des donneurs d'ordre » (« PN Commandes ») de l'organisme DGAL. Elle remplace l'ancienne procédure « PQN 10.2 Gestion des commandes client et des ordres de service ». Elle prend en compte l'évolution de la démarche de management par la qualité en s'appliquant à toutes les activités de la DGAL et pas seulement aux missions d'inspection. Elle traite notamment des modalités de revue des instructions.

Les chargés de mission régionaux animation qualité (CRAQ) pourront vous appuyer dans la mise en œuvre de cette instruction.

Toutes vos remarques peuvent utilement être communiquées en retour par l'intermédiaire des responsables qualités locaux (RQL) et des CRAQ, sur la boite institutionnelle : *assurance-qualite.dgal@agriculture.gouv.fr*

Le Directeur Général de l'alimentation

Patrick DEHAUMONT

SOMMAIRE

1. Objectif.....2

2. Objet.....2

3. Domaine d'application.....2

4. Documents de référence – Définitions – Typologie des documents.....2

4.1 - Documents de référence.....2

4.2 - Typologie et définitions.....2

5. Dispositions adoptées.....3

5.1 - Recensement et collecte des instructions à prendre en compte.....3

5.2 - Revue des instructions.....3

5.3 - Suivi des actions.....4

5.4 - Bilan du travail réalisé.....4

6. Éléments associés.....4

6.1 - Documents.....4

6.2 - Enregistrements.....4

1. Objectif

L'organisme DGAL est un organisme multi-sites complexe qui nécessite un fonctionnement fluide de la chaîne de commande afin que les instructions émises soient diffusées à tous les agents concernés de tous les sites.
On distingue 3 catégories de donneurs d'ordre :

- les donneurs d'ordre internationaux : Commission européenne, Codex, OIE, pays tiers importateurs …,
- les donneurs d'ordre nationaux : ministres, DGAL, qui diffusent leurs commandes auprès des services déconcentrés par le biais d'instructions,
- les donneurs d'ordre locaux (préfets, procureurs, ..) qui expriment des commandes qui sont ensuite intégrées dans la programmation locale des structures concernées.

2. Objet

Cette procédure décrit le schéma général de prise en compte des commandes des différents donneurs d'ordre, à tous les niveaux de l'organisme DGAL et leur mise en œuvre.

3. Domaine d'application

La présente procédure s'applique à toute commande qui concerne l'organisme DGAL, quelque soit le donneur d'ordre qui en est à l'origine.

La participation des agents de l'organisme DGAL à la rédaction des instructions résultant de ces commandes est décrite dans le processus 'Politiques publiques : réglementation'

4. Documents de référence – Définitions – Typologie des documents

4.1 - Documents de référence

- Circulaire n° 5667/SG du premier ministre du 17 juillet 2013
- Note du SG du MAAF du 8 août 2013 sur la rédaction et la diffusion des instructions
- Manuel qualité national (MQN) de l'organisme DGAL
- Procédure nationale *'Gestion du système documentaire de l'organisme DGAL'* (PN Documents)
-

4.2 - Typologie et définitions

Le système documentaire de l'organisme DGAL est décrit dans le manuel qualité national (MQN) ainsi que dans la procédure nationale *'Gestion du système documentaire de l'organisme DGAL'* (PN Documents).

Au sein de la documentation infra-réglementaire, on distingue :

- **Instruction du gouvernement ou circulaire :** instruction correspondant à la mise en œuvre d'une politique publique, signée au niveau ministériel et transmise aux administrations centrales et aux préfets.

Certaines instructions du MAAF peuvent prendre la forme de notes, de courriers, ...

- **Instruction** (ou instruction technique) : document émis par le DGAl et/ou le secrétariat général du ministère (SG) donnant des précisions sur les modalités de mise en œuvre d'une politique publique ou des recommandations pratiques sur la façon d'opérer, dont la validité est permanente ou s'étend sur au minimum une campagne.
- **Note de service** : document émis par le DGAl et/ou le SG qui organise la gestion quotidienne des services, et contient des informations ponctuelles, conjoncturelles ou temporaires, telles qu'une invitation à une réunion, une demande de rapport, ou la diffusion d'une information sur un sujet précis à un moment déterminé. Sa durée de validité est souvent limitée.
- **Ordre de service d'inspection :** instruction technique ou note de service demandant de réaliser une inspection, et susceptible de modifier la programmation des services.
- **Ordre de service d'action :** instruction technique ou note de service demandant une action autre et susceptible de modifier la programmation des services.
- **Ordre de méthode :** instruction technique ou note de service exposant les modalités d'application d'une instruction.

5. Dispositions adoptées

5.1 - Recensement et collecte des instructions à prendre en compte

Le directeur local s'assure de la prise en compte des instructions qui sont destinées à ses services au sein de sa structure.

Le dirigeant technique local (DTL) est chargé de recenser et de collecter toute instruction qui concerne leur domaine d'activité et les intègrent dans un outil de suivi.

Les instructions émanant du ministère de l'agriculture, dont celles de la DGAL, sont mises à disposition en permanence par l'application BO agri. La consultation du sommaire hebdomadaire des textes publiés au sein du MAAF permet en outreun recensement exhaustif.

L'application GALATEE permet en outre un accès aux textes réglementaires européens et nationaux.

Les autres instructions (donneurs d'ordre locaux par exemple) sont intégrées manuellement dans un outil de suivi.

5.2 - Revue des instructions

En général, les instructions gouvernementales ou ministérielles applicables en services déconcentrés sont analysées par l'administration centrale préalablement à leur diffusion.

La revue des instructions consiste pour chaque DTL à analyser le contenu des textes publiés applicables à son service et plus particulièrement les ordres de service d'inspection, d'action et les ordres de méthode : vérifier la faisabilité des actions prescrites, déterminer les moyens nécessaires et le cas échéant la programmation et/ou le ciblage des actions à conduire avant de les transmettre sous la forme appropriée aux agents concernés, le cas échéant, assorties de recommandations ou de précisions particulières. Cette revue permet notamment de vérifier l'adéquation entre les missions à réaliser et les moyens disponibles.
S'il détecte une difficulté à ce stade, le DTL rédige une fiche de signalement qu'il transmet au directeur local pour validation (Cf. PN Dysfonctionnements).

Dans les services déconcentrés, la revue de ces instructions est réalisée chaque semaine, au niveau régional pour tout ce qui relève des actions de coordination, et au niveau local pour ce qui relève de la mise en œuvre opérationnelle.

Au niveau régional, le DTL analyse l'instruction et en synthétise ce qui doit être abordé en vue de la coordination des actions avec les DTL des structures départementales de sa région.

Le DTL concerné analyse l'instruction et

- intègre le cas échéant les informations nécessaires dans les outils de pilotage de son service ;
- en cas de difficulté pour mettre en œuvre l'instruction, initie une fiche de signalement (Cf. PN Dysfonctionnements) ;
- diffuse les informations à son service en transmettant aux agents concernés les informations sur la nature et le volume de travail qu'ils auront à réaliser ainsi que les délais impartis et le cas échéant, les bilans à transmettre (Cf. PN Programmation) ;

Ces informations sont consignées dans un tableau de suivi préétabli.

5.3 - Suivi des actions

Le DTL s'assure régulièrement que les actions programmées suite à la diffusion des instructions sont réalisées. Il met en œuvre, le cas échéant, les mesures correctives et informe le donneur d'ordre en cas de difficulté (Cf. PN Dysfonctionnements).

Au niveau régional, le DTL procède de même afin de coordonner les actions des différentes structures de la région. Il peut être amené à rédiger une fiche de signalement à destination d'une structure en cas de dysfonctionnement ou à destination du donneur d'ordre en cas de difficulté avérée sur le terrain.

5.4 - Bilan du travail réalisé

En plus du suivi local, un bilan des actions conduites est transmis au donneur d'ordre par le DGL selon ce qui est mentionné dans l'instruction correspondante.
Lorsque le donneur d'ordre constate une anomalie dans la réalisation des actions prescrites, il transmet une fiche de signalement (Cf. PN Dysfonctionnements) à la structure pour laquelle des anomalies sont constatées.

6. Éléments associés

6.1 - Documents

- Fiche de fonction de dirigeant technique (DTL).

6.2 - Enregistrements

- Tableau de suivi des instructions.
- Tableau de suivi des signalements.
- Bilan des actions conduites