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 **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/2015-119** **06/02/2015**

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 du système documentaire de l'organisme DGAL"

Destinataires d'exécution
DRAAF DAAF - DTAM 975 - DSEAFP 986 DD(CS)PP DGAL

Résumé : La présente instruction porte à la connaissance de l'ensemble de la communauté de travail de l'organisme DGAL, la PN Documents dont les principes doivent être mis en œuvre dans les structures.

Cette instruction porte à la connaissance de toute la communauté de travail la procédure nationale (PN) « Gestion du système documentaire de l'organisme DGAL », fortement remaniée en vue de sa simplification et afin de prendre en considération l'extension de la démarche de management par la qualité et l'abandon de l'accréditation.

Le système documentaire de l'organisme DGAL intègre l'ensemble des documents émis et reçus. Son organisation est décrite dans le Manuel Qualité National (MQN) qui détaille en particulier ce qui concerne les textes réglementaires. Cette procédure nationale 'Gestion du système documentaire de l'organisme DGAL' ('PN Documents') apporte des précisions sur la gestion des autres documents.

Il convient de noter que, dans le cadre de cette évolution, les « plans qualité nationaux » seront remplacés, au fur et à mesure de leur révision, par des « procédures nationales».

Les principes énoncés dans cette procédure doivent être mis en œuvre dans chaque structure selon les moyens qu'il lui appartient de définir.

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

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

Le Directeur Général Adjoint

Chef du Service de la Gouvernance

Et de l'international – C.V.O

Jean-Luc ANGOT

P.J : PN Documents

SOMMAIRE

1. Objectif 2

2. Objet 2

3. Domaine d'application 2

4. Documents de référence – Définitions 2

4.1 - Documents de référence 2

4.2 - Définitions 2

4.2.1. Définitions normatives 2

4.2.2. Définitions internes 3

5. Dispositions adoptées 3

5.1 - Documents reçus 3

5.2 - Documents émis 3

5.2.1. Règles de gestion communes 3

5.2.2. Présentation et identification des documents 4

5.2.3. Rédaction et révision 5

5.2.4. Vérification 5

5.2.5. Approbation 5

5.2.6. Mise à disposition 5

5.2.7. Classement et conservation des archives 6

6. Gestion des enregistrements 6

7. Eléments associés 6

Rédigé par :	Vérifié par :	Approuvé par :
Anne VAN DE WIELE Véronique DEGUIGNE Violette CHEVILLOT	Laurence DELVA Responsable qualité nationale	Patrick DEHAUMONT Dirigeant général national

1. Objectif

L'objectif poursuivi est de partager et d'appliquer au sein de l'organisme DGAL les règles de gestion du système documentaire, qu'il s'agisse des documents élaborés, reçus et le cas échéant utilisés.
Les documents permettent de transmettre les informations et les prescriptions au sein de l'organisme DGAL et à destination des interlocuteurs externes. Le système documentaire permet en outre d'assurer la traçabilité des actions et des décisions.

2. Objet

Cette procédure a pour objet de définir les modalités de gestion du système documentaire de l'organisme DGAL.
Le terme « gestion » concerne les aspects suivants :

- identification et présentation,
- rédaction, révision, vérification et approbation,
- mise à disposition,
- conservation et archivage.

3. Domaine d'application

La présente procédure :

- s'applique aux documents créés, émis par les structures de l'organisme DGAL, à destination interne et à destination des interlocuteurs externes ;
- s'applique aux documents reçus par les structures de l'organisme DGAL, qu'ils émanent de structures internes à l'organisme DGAL ou de structures externes ; elle ne s'applique cependant pas aux courriels et échanges entre agents dont le traitement est de la responsabilité individuelle de chaque agent ;
- donne des orientations générales aux structures pour la gestion des documents locaux.

Elle ne s'applique pas à la gestion de la réglementation nationale et européenne.
Elle s'applique de la même manière que le document soit dématérialisé ou sur support papier.

4. Documents de référence – Définitions

4.1 - Documents de référence

- Norme NF EN ISO 9000
- Manuel qualité national (MQN)

4.2 - Définitions

4.2.1. Définitions normatives

- **Document :** support d'information et l'information qu'il contient
- **Enregistrement** : document faisant état des résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité
- **Procédure** : manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus
- **Processus** : ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie
- **Manuel qualité** : document spécifiant le système de management de la qualité d'un organisme

4.2.2. Définitions internes

- **Documents nationaux** : documents communs au fonctionnement de l'administration centrale et des services déconcentrés
- **Documents locaux** : documents propres au fonctionnement de chaque structure (y compris l'administration centrale)
- **Documentation infra-réglementaire** : ensemble des documents permettant d'indiquer les modalités de mise en œuvre de la réglementation (instructions, notes de service).
- **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 oeuvre 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.
- **Mode opératoire (OPE)** : descriptif détaillé de réalisation d'une tâche au sein d'une activité.
- **Formulaire (EN)** : support opérationnel de réalisation d'une activité ; il devient un enregistrement lorsqu'il est renseigné.
- **Modèle** : trame de document permettant de standardiser et d'harmoniser la présentation des données.

5. Dispositions adoptées

5.1 - Documents reçus

Les documents reçus peuvent provenir soit d'organismes extérieurs, soit d'une autre structure de l'organisme DGAL.
Pour ce qui concerne les signalements ou retours d'information échangés entre les structures de l'organisme DGAL, la procédure nationale "Traitement des dysfonctionnements" s'applique.

Par ailleurs, chaque structure doit se doter d'un outil lui permettant *a minima* :

- d'enregistrer le document reçu (émetteur, date de réception);
- d'identifier les destinataires auquel il est diffusé pour action et pour information;
- de suivre le traitement du document, le cas échéant, et notamment les délais;
- d'archiver le document et les réponses éventuellement apportées;
- de tracer l'ensemble des étapes de ce traitement.

A cet effet, des outils sont mis à disposition des structures dont l'utilisation peut être rendue obligatoire par le dirigeant (SORA courrier dans les DD(CS)PP, GED Courrier en administration centrale et en direction régionale).

5.2 - Documents émis

Le présent chapitre ne traite pas par la suite de la gestion des courriers émis : celle-ci est de la responsabilité de chaque structure qui doit en assurer l'enregistrement, l'archivage et la traçabilité selon les procédures qu'elle a préétablies.

5.2.1. Règles de gestion communes

Les règles de gestion communes portent sur :

- documents nationaux : ils sont directement applicables à chaque niveau de l'organisme. Parmi ces documents figurent par exemple toute la documentation infra-réglementaire, le **Manuel**

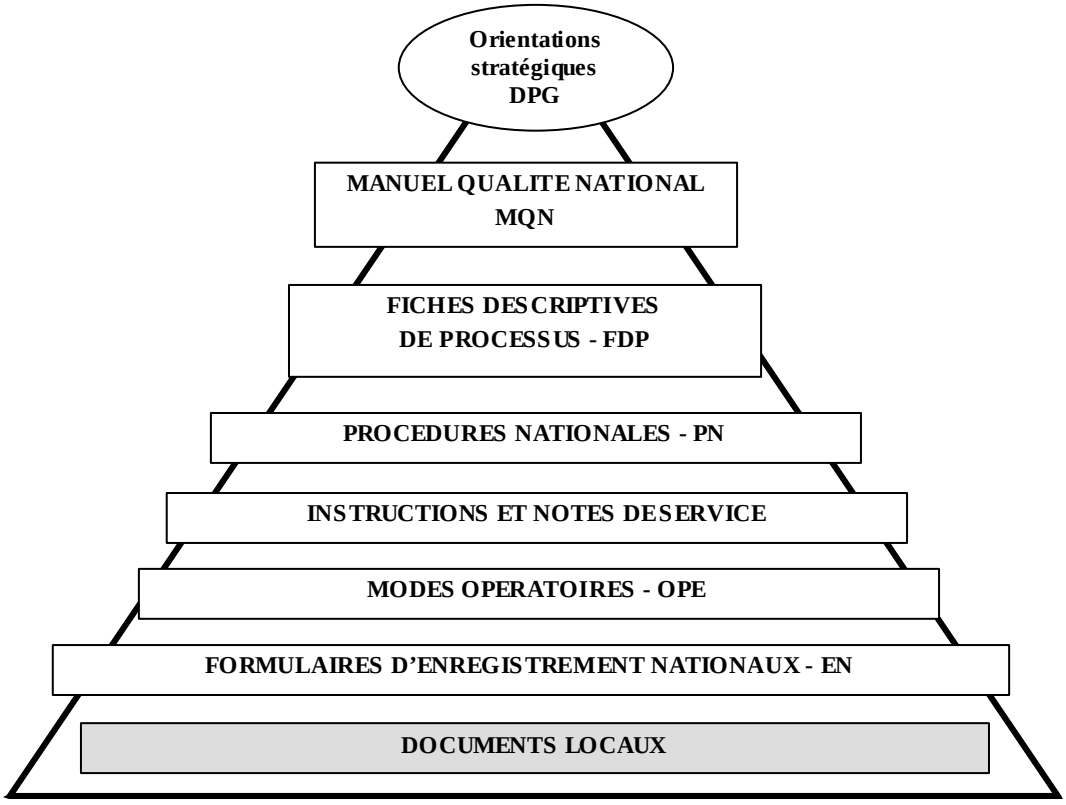
Qualité National (MQN) ainsi que les **fiches descriptives de processus, les procédures nationales, les modes opératoires.**

- documents locaux : ils sont relatifs à des points pour lesquels une organisation et un fonctionnement sont **adaptables localement**.

Les documents locaux ne doivent pas reprendre des notions déjà traitées dans un document national. Chaque structure doit décrire la gestion de son propre dispositif documentaire dans un document traitant a minima de la gestion des documents locaux et de l'intégration des documents nationaux. Elle doit disposer de toutes les preuves de l'application de ces dispositions. Chaque structure tient à jour la liste de ses documents locaux validés.

5.2.2. Présentation et identification des documents

Le dispositif documentaire de l'organisme DGAL peut être schématisé comme suit :



Chaque structure détermine en outre une architecture analogue pour ce qui concerne ses documents locaux.

Chaque document émis comporte au moins les informations suivantes :

- la nature du document, le cas échéant, par un code abrégé : procédure nationale (PN), mode opératoire (OPE), formulaire d'enregistrement (EN), instruction, note de service … ;
- l'émetteur : DGAL, SG, sous directions et bureaux de la DGAL, services déconcentrés, rédacteur … ;
- le titre du document ;
- la date de mise en application et, le cas échéant, la durée de validité ;
- les destinataires ;
- le niveau de confidentialité ;
- une référence ou une codification et, le cas échéant, un numéro de version ou d'indice.

Dans un certain nombre de cas (instructions, courriers, procédures …), le document comprend en outre le nom, voire le visa du responsable de son approbation.
Pour ce qui concerne les documents locaux, la mise en forme et la codification sont laissées à l'appréciation des structures. Pour les documents nationaux en revanche, les règles

d'identification et de codification sont standardisées selon des modèles établis au niveau national et disponibles sur l'intranet.

5.2.3. Rédaction et révision

La rédaction doit être concise, adaptée aux destinataires du document, et doit respecter les règles de rédaction en langue française.
Les règles de rédaction des instructions sont déclinées dans le mode opératoire OPE « Guide du rédacteur » ainsi que dans le mode d'emploi de BO Agri.
La révision d'un document s'avère nécessaire lorsque les circonstances en vigueur lors de sa rédaction initiale ont évolué de telle sorte que tout ou partie du contenu s'avère obsolète : modification réglementaire, nécessité de simplification, action d'amélioration.
La décision de révision s'impose compte tenu du contexte (évolution réglementaire) ou résulte d'une décision du dirigeant de la structure. Elle peut également être déclenchée à l'issue d'une revue de processus ou d'une revue de direction.
La révision d'un document suit les mêmes règles que la rédaction, soit en annulant et remplaçant la version précédente, soit en la modifiant, auquel cas la version du document est incrémentée et si possible les modifications tracées. Dans tous les cas, la version révisée se substitue dès son approbation à la version précédente.

5.2.4. Vérification

La vérification de chaque document émis est réalisée par un ou plusieurs agents différents du rédacteur, qui apportent leur compétence technique et/ou rédactionnelle pour examiner le contenu et la forme du document ainsi que sa cohérence au sein du système documentaire (absence de doublon ou de contradiction avec un document existant par exemple). Les modifications et/ou corrections apportées font l'objet d'échanges entre le rédacteur et le ou les vérificateurs pour l'élaboration de la version finale.

5.2.5. Approbation

L'approbation du document final est effectuée par le dirigeant de la structure. L'approbation vaut validation. Cette opération permet ensuite de procéder à la mise à disposition du document auprès de ses destinataires.

5.2.6. Mise à disposition

Le rédacteur du document définit la liste destinataires concernés en fonction des domaines d'activité visés ainsi que des critères de confidentialité.

La mise à disposition des documents nationaux est assurée par l'application du MAAF BO agri (https://info.national.agri/gedei/site/bo-agri). Cette application permet en outre un accès aux différents documents selon un classement thématique et un classement réglementaire. L'application permet également de définir la liste des destinataires en fonction du niveau de confidentialité des documents : tout public, interne MAAF, sanitaire (services en charge de la mise en œuvre du programme 206 « Sécurité et qualité sanitaires de l'alimentation »).

L'application « Galatée » qui contient également les textes réglementaires nationaux et européens, importe automatiquement depuis BO agri les documents émis par la DGAL. Ainsi, ils sont disponibles sous la même version dans les 2 applications.

Chaque structure définit les modalités de mise à disposition des documents locaux en vigueur à destination des agents de sa communauté de travail au travers d'un document approuvé localement, qui précise notamment comment il est procédé à la mise à jour des documents mis à disposition, de sorte que les versions disponibles soient toujours celles en vigueur.

Concernant les documents partagés entre l'administration centrale et les services déconcentrés, un lien direct vers le document hébergé sur le site intranet du ministère permet d'avoir en permanence la dernière version à jour à disposition.

5.2.7. Classement et conservation des archives

Les modalités de conservation et d'archivage des documents sont précisées dans la note de service DGAL/MAPP/N2009-8029 « Tri et conservation des archives produites par les services de contrôle sanitaire et phytosanitaire, et par les laboratoires publics d'analyses».
Pour ce qui concerne les documents liés à un dossier particulier, c'est l'agent en charge du dossier qui veille à les regrouper et les archiver, soit au format papier, soit au format électronique non modifiable.

6. Gestion des enregistrements

Les enregistrements sont les documents qui attestent d'un résultat et apportent la preuve de la réalisation d'une action.
Ils sont soit établis sur la base d'un formulaire national ou local, soit rédigés librement. Ils peuvent dans certains cas être édités automatiquement à partir du système d'information.
Lorsqu'ils sont établis sur la base d'un formulaire, seule la version en vigueur (dernière version approuvée) est utilisée.

Ils comportent *a minima* les informations suivantes :

- référence et version du formulaire utilisé, le cas échéant
- nom de l'acteur ayant complété l'enregistrement
- date de réalisation de l'action
- document de référence visé
- résultat enregistré

Lorsque l'action réalisée concerne un tiers (cas d'un rapport d'inspection par exemple), celui-ci est destinataire de l'original, une copie étant conservée par le responsable de l'action conduite. Chaque enregistrement ainsi référencé est conservé par le responsable de l'action sous format papier ou électronique.
Son classement est assuré en cohérence avec le dossier auquel il est rattaché : métrologie pour les enregistrements de température, dossier d'établissement pour les rapports d'inspection …
Les règles de conservation et d'archivage sont celles définies au point 5.2.7.

7. Eléments associés

- Fiches de fonction.
- Système documentaire national de l'organisme DGAL disponible sur l'intranet.
- Note de service DGAL/MAPP/N2009-8029 « Tri et conservation des archives produites par les services de contrôle sanitaire et phytosanitaire, et par les laboratoires publics d'analyses».
- Applications BO agri, Galatée.
- Pour chaque structure : liste des documents en vigueur, modalités de traitement des courriers reçus et émis, modalités de mise à disposition des documents locaux.