Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTERE DE L'AGRICULTURE ET DE LA PÊCHE

ORDRE DE SERVICE D'ACTION

Direction générale de l'alimentation
Mission d'appui au pilotage de la performance
Cellule assurance qualité

Adresse : 251 rue de Vaugirard
75 732 PARIS CEDEX 15
Suivi par : Laure BEGUIN
Tél : 01 49 55 86 22
Courriel institutionnel : assurance-qualité.dgal@agriculture.gouv.fr

NOTE DE SERVICE

DGAL/MAPP/N2008-8018

Date: 23 janvier 2008

Classement : OTA 42, OTA832

Date de mise en application :	immédiate
Annule et remplace:	NS DGAL/MAPP/N 2007-8141 du 11 juin 2007
Date limite de réponse :	néant
Nombre d'annexe :	1 formulaire national EN10.1 A : modèle de fiche de revue d'ordre de service
Degré et période de confidentialité :	destinataires

Objet : gestion et traitement des fiches de revue d'ordres de service (FROS) - utilisation et fonctionnement de la boîte institutionnelle

Résumé : au regard de l'expérience de la gestion des FROS en 2007, cette note précise les modalités d'utilisation et de transmission des FROS, afin d'améliorer leur gestion et l'efficacité du système mis en place. Elle fournit aux services déconcentrés le modèle national de FROS.

Mots-clés : assurance qualité, revue d'ordre de service, boîte institutionnelle

Destinataires	
Pour exécution : - Directeurs départementaux des services vétérinaires - Chefs des Services régionaux de la protection des végétaux des DRAF	**Pour information** : - Directeurs régionaux de l'agriculture et de la forêt - Inspecteurs généraux de la santé publique vétérinaire chargés de mission permanente d'inspection interrégionale - Inspecteurs généraux chargés de mission permanente interrégionale - Réseau assurance qualité - Les sous-directions et missions de la DGAl

La note de service NS DGAL/MAPP/N2007-8141 du 11 juin 2007 a créé la boîte institutionnelle revueos.dgal@agriculture.gouv.fr ainsi qu' un modèle national de fiche de revue d'ordre de service (FROS) et a formalisé les modalités de transmission de ces fiches, entre le donneur d'ordre DGAl et les services déconcentrés, DDSV et DRAF/SRPV.

Au terme de 6 mois de fontionnement, il apparait nécessaire d'évaluer le système mis en place et d'y apporter certains modifications, pour l'améliorer et le rendre plus efficient.
Cette note, qui annule et remplace celle du 11 juin 2007 :

- reprend le rappel des exigences de la norme ainsi que la définition de la revue d'ordre de service,
- présente un bilan succint des FROS 2007 ; un bilan plus complet sera établi pour la revue de direction nationale, dont le compte-rendu sera adressé aux services déconcentrés,
- énonce les modalités de renseignement des fiches,
- fournit un modèle national de FROS.

1/ Rappel de la Norme ISO/CEI 17020

La gestion des ordres de service est un des processus de la mise en œuvre de la démarche assurance qualité. L'une des étapes de ce processus est la « revue » de l'ordre de service, préalablement repéré, identifié et enregistré.

Les exigences de la Norme ISO/CEI 17020 sur ce sujet figurent au paragraphe 10.5 de son chapitre 10 intitulé « Méthodes et procédures d'inspection », et sont précisées dans le Guide International IAF/ILAC-A4, ainsi rédigés (extraits) :

« 10.5 - L'organisme d'inspection doit avoir un système de maîtrise des contrats ou des ordres de service afin d'assurer que :

a) le travail à effectuer est dans le cadre de ses compétences, et que l'organisation possède les ressources adéquates pour satisfaire aux exigences ;

b) les exigences de ceux qui recherchent les services de l'organisme d'inspection sont convenablement spécifiées et que les conditions spéciales sont comprises de façon à permettre l'émission d'instructions non ambiguës au personnel effectuant les missions demandées ;

[……..]

Guide International IAF/ILAC-A4 :

10.5a Lorsque approprié (voir note), chaque contrat ou ordre de service devrait être soumis à une revue par l'organisme d'inspection afin de s'assurer que :

1. les exigences du client sont bien définies, documentées et comprises
2. l'organisme d'inspection a la capacité de répondre aux exigences du client
3. les conditions du contrat sont acceptées
4. les besoins en équipements spécifiques sont identifiés
5. les besoins en formation du personnel sont identifiés
6. les exigences légales sont identifiées
7. les exigences spécifiques relatives à la sécurité sont identifiées
8. l'importance des dispositions à prendre en matière de sous-traitance est identifiée
9. les besoins en documentation sont identifiés
10. le contrat ou la demande de prestation acceptés in fine par l'organisme d'inspection correspond à la version originale soumise à la revue pour les points (1), (2) et (3) précités.

Des enregistrements de la revue de contrat doivent être conservés.

Note : pour les demandes de prestation standards ou répétitives, la revue de contrat peut être limitée à la disponibilité des ressources en temps et en personnel ; un enregistrement possible dans ce cas est une signature d'acceptation du contrat par une personne autorisée.

10.5b Dans le cas où un accord verbal est acceptable, l'organisme d'inspection devrait conserver un enregistrement de toutes les demandes et instructions reçues verbalement, des dates ainsi que de l'identité du représentant du client. »

2 / La revue d'ordre de service et la fiche de revue d'ordre de service

Une revue d'ordre de service consiste en l'examen, par une personne habilitée pour le faire, d'un ordre de service, en vue de déterminer si ses exigences sont correctement et clairement spécifiées et s'il est applicable par l'organisme d'inspection, en termes de ressources disponibles, humaines et matérielles.

Lorsqu'un ordre de service est considéré comme *non applicable en l'état*, les éléments de la revue et son résultat doivent être enregistrés et transmis au donneur d'ordre qui a émis l'ordre de service.
Lorsque le donneur d'ordre est la DGAl, le support de cet enregistrement s'appelle une fiche de revue d'ordre de service (FROS). La DGAl réceptionne la fiche de revue d'ordre de service, l'enregistre et y répond.
Les échanges de FROS entre les services déconcentrés et l'administration centrale se font exclusivement à destination et depuis la boîte institutionnelle revueos.dgal@agriculture.gouv.fr.

Pour les autres donneurs d'ordre, préfet, procureur ou ministère de l'écologie, du développement et de l'aménagement durable (MEDAD), un courrier peut remplacer la FROS, mais la difficulté d'application d'un ordre de service doit toujours être obligatoirement tracée et le donneur d'ordre informé.

Dans l'attente de la réponse du donneur d'ordre, l'ordre de service est mis en attente ou mis en œuvre partiellement : cette mise en attente ou mise en œuvre partielle doit être signalée au donneur d'ordre.

3/ Retour d'expérience de la gestion et du traitement des FROS en 2007

En 2007, 175 FROS ont été réceptionnées par la cellule assurance qualité : 54 DDSV ont transmis 127 FROS et 18 DRAF/SRPV ont transmis 48 FROS.
Ces FROS sont de qualité inégale et de portée variable.
Si certaines ont conduit à modifier certains ordres de service, d'autres présentaient des anomalies de forme ou de fond :

- FROS transmises dans un format inexploitable voir illisible (formulaire ou texte ou corps d'un message électronique),
- modèle national modifié : modification de la codification nationale avec un code local ; ajout de logo, image, …alourdissant le fichier et n'apportant aucune valeur ajoutée ; modification complète des rubriques,
- fiche transmettant un bilan demandé par l'OS,
- FROS indiquant que l'OS sera appliqué par la structure,
- objet de la revue n'étant pas un OS (message d'un laboratoire, réglement européen, arrêté ministériel, ….),
- libellé des commentaires peu explicite, absence d'explications suffisantes ou de motivations dans le cas d'une réalisation partielle ou d'un report de l'OS par exemple
- références de l'OS, objet de la revue, absentes ou incomplètes ou erronées, ce qui oblige à une recherche qui consomme beaucoup de temps.

Par ailleurs, alors que toutes les réponses du donneur d'ordre sont transmises à la boîte institutionnelle de la structure émettrice de la FROS à partir de la boîte revueos.dgal@agriculture.gouv.fr, il a été constaté que, dans la majorité des cas, les FROS sont émises depuis une boîte personnelle qui est parfois celle du rédacteur de la revue.
On peut alors s'interroger sur la validation de ces FROS par le dirigeant général ou technique, alors que cette validation est indispensable.

Cependant, toutes les FROS reçues en 2007 ont fait - ou feront - l'objet d'une réponse.
Un tableau de bord géré par la cellule assurance qualité permet d'assurer la traçabilité des FROS depuis leur enregistrement jusqu'à la réponse et d'évaluer le délai de cette réponse, dans l'objectif de l'améliorer.
Lorsque la réponse peut intéresser l'ensemble des services déconcentrés, elle est versée sur Galatée où un type de document 'FROS' a été créé spécialement.

Ce travail entraîne une charge de travail importante pour la cellule assurance qualité et les bureaux techniques. Aussi, convient-il de faciliter le traitement et la gestion des FROS en respectant des règles communes pour leur renseignement et leur transmission.

4 / Les modalités de renseignement et de transmission des FROS

Afin d'harmoniser ces retours et d'en faciliter le traitement, un modèle national de fiche de revue révisé vous est fourni en annexe (modèle EN10.1 A).
Les modifications apportées tiennent compte des retours d'information du terrain et des propositions transmises par certains RAQ que je remercie pour leur contribution.
Ce modèle est construit de façon à ce que les éléments de la revue, transmis par le DDSV ou le DRAF/SRPV, et la réponse de la DGAl donneur d'ordre se fassent sur le même support.

Aussi, je vous demande d'utiliser ce modèle sans le modifier.

Sur le plan du système documentaire qualité, le premier document livré avait valeur de test. Aussi, la version (A) de ce nouveau formulaire n'a pas été modifiée et il porte la même codification que le précédent, qu'il annule et remplace.
Cet enregistrement national sera intégré dans les systèmes documentaires locaux sans être modifié ni recodifié.

Lors de la rédaction de la fiche de revue, vous voudrez bien veiller à respecter les modalités suivantes :

- Le cartouche situé en haut de la fiche de revue est destiné à identifier la struture émettrice et l'OS. Il doit être renseigné de façon complète et précise. Notamment, le numéro de référence, la date et l'objet de l'OS doivent obligatoirement figurer sur la fiche. La FROS sera enregistrée et identifiée dans la structure émettrice par un numéro d'ordre dans l'année.
- Dans la rubrique « enregistrement de l'OS et de la revue par la structure » : l'auteur de la revue indiquera son nom et sa fonction ; un champ a été ajouté pour y enregistrer le nom du dirigeant général ou technique qui aura validé la FROS. **Cette validation est obligatoire**.
- Le résultat de l'analyse des exigences de l'OS doit être reporté dans la rubrique prévue à cet effet. Les motifs de la FROS (exigences insuffisamment spécifiées, moyens humains ou matériels insuffisants, …) seront indiqués en cochant la ou les cases correspondantes. Cette information permet d'identifier rapidement les causes de la FROS.
- Une dernière rubrique 'suites données par la structure' a été ajoutée afin que la structure émettrice puisse enregistrer la prise en compte et les suites données à la réponse du donneur d'ordre.

Les FROS qui seraient transmises sous une forme modifiée ou incomplète ne seront pas acceptées.

Les fiches de revue seront réceptionnées uniquement sous forme de pièce au format word jointe à un message électronique. Elles ne devront comporter ni logo, ni Marianne (la fiche de revue est un document interne entre les services déconcentrés et la DGAl), ni image. Les documents en format texte seul, formulaire, pdf seront systématiquement rejetés.

J'appelle votre attention sur le fait que seules les fiches de revue envoyées, depuis la boîte institutionnelle du service déconcentré émetteur, à la boîte institutionnelle revueos.dgal@agriculture.gouv.fr seront prises en compte. Les informations transmises par d'autres voies ne pourront être considérées comme des fiches de revue d'ordre de service et ne seront pas traitées en tant que tel.

Ces instructions, qui font suite à six mois d'expérience, sont nécessaires. C'est en les respectant que nous faciliterons collectivement le traitement des ces fiches qui contribuent à l'amélioration de la qualité des ordres de services émis, à une meilleure prise prise en compte des besoins et contraintes du terrain et à une professionnalisation des échanges entre les services déconcentrés et l'administration centrale.

Le Directeur général de l'alimentation

Jean-Marc Bournigal

I. Objet ou objectifs

Ce formulaire fixe la trame du modèle national des fiches de revue d'ordre de service pour l'organisme d'inspection (OI), constitué de l'administration centrale (DGAl et SG) et des services déconcentrés (DDSV et DRAF/SRPV).

II. Domaine d'application et responsabilités

Ce document doit être utilisé, sans en modifier ses rubriques,

- par les services déconcentrés pour enregistrer et transmettre au donneur d'ordre DGAl les éléments et le résultat de la revue d'un ordre de service qui ne peut être mis en oeuvre en l'état,
- par la DGAl pour y répondre.

III. Documents de référence - Définitions - Abréviations

- Norme NF ISO/CEI 17020
- Document Cofrac INS Réf 02 - Rév. 03 : guide d'application de la norme (guide COFRAC et guide international IAF/ILAC-A4)
- Notre de service relative à la 'gestion des FROS'
- FROS : fiche de revue d'ordre de service
- OS : ordre de service
- OSI : ordre de service d'inspection
- OSA : ordre de service d'action

IV. Dispositions adoptées

Se reporter à la note de service précisant les modalités de gestion des FROS.

Il ne doit pas être ajouté de 'Mariannne' ou de logo ou d'image ou de carte au modèle national. Le nom et le numéro du département ou le nom de la région suffisent à identifier le service déconcentré émetteur : DDSV ou DRAF/SRPV.

Les rubriques doivent être renseignées avec précision. L'identification de l'OS doit faire l'objet d'une vérification particulière.

Les FROS sont envoyées, depuis la boîte institutionnelle du service déconcentré émetteur, à la boîte institutionnelle nationale :revueos.dgal@agriculture.gouv.fr.

V. Modalités de contrôle

Les RAQ, CRAQ et CMIRAQ veillent au respect du modèle de ce formulaire et de son utilisation, conformément à la note de service précisant les modalités de gestion des FROS.

Les dirigeants généraux ou techniques locaux veillent à l'utilisation correcte de la FROS, notamment en la validant avant sa transmission au donneur d'ordre.

DDSV	(Nom + N° département)	FICHE DE REVUE de l'ORDRE DE SERVICE D'inspection ☐ D'action ☐	FROS n°: n°d'ordre / année)
DRAF / SRPV	(Région)	Nature et n° de l'OS : Date de l'OS : Objet :	

Enregistrement de l'OS et de la revue par la structure :

Date d'enregistrement de l'OS : N° d'enregistrement local :

Nom et fonction de l'auteur de la revue :

Date de la revue :

Nom du dirigeant général (DG) ou du dirigeant technique (DT) (ou de leur délégataire autorisé) ayant validé la revue et fait les propositions :

Analyse des exigences de l'OS :

Quantité d'inspections à réaliser (nombre et fréquence)

Délais à respecter ☐ NON ☐ OUI Si oui, lesquels

Prélèvement à effectuer ☐ NON ☐ OUI Si oui, quantité demandée :

Existence d'une méthode à mettre en œuvre ☐ NON ☐ OUI

Type de rapport ou de compte rendu ou de document à produire

Périodicité des synthèses d'évaluation de l'exécution ☐ prévu par l'OS ☐ prévu par la DDSV :

(cochez la case et indiquez la périodicité)

Participation de services extérieurs ☐ NON ☐ OUI Si oui, lesquels

Sous-traitance nécessaire ☐ NON ☐ OUI Si oui, laquelle

Autre

Commentaires relatifs à l'analyse des exigences :

Les exigences sont-elles suffisamment spécifiées ?	☐ OUI	☐ NON (expliquer
Les moyens humains sont-ils suffisants ? (nombre et qualification)	☐ OUI	☐ NON (expliquer)
Les moyens matériels sont-ils suffisants ? (équipements, budget, …)	☐ OUI	☐ NON (expliquer)
Autres motifs (préciser)	(expliquer)	

L'ordre de service n'est pas applicable en l'état

Commentaires :

Proposition du DG ou du DT

Réponse du donneur d'ordre DGAI :

Suites données par la structure :