

# RAPPORT D'AUDIT

## DREAL NORMANDIE

### Référentiel : Phase

ISO 9001 : 2015 - Renouvellement

ISO 14001 : 2015 - Renouvellement

**Date de début d'audit : 18/09/2023**

**Référence : 31623**

**VOTRE RESPONSABLE  
D'AUDIT**

PATIN Clémence

Téléphone : 06 23 79 67 28

E-mail : [aristeesservicepublic@outlook.fr](mailto:aristeesservicepublic@outlook.fr)

**VOTRE CHARGÉ(E)  
DE CLIENTÈLE**

MAFOUA Armony

Téléphone : 01 41 62 61 40

E-mail : [armony.mafoua@afnor.org](mailto:armony.mafoua@afnor.org)

AFNOR Certification – Siège : 11 rue Francis de Pressensé  
93571 La Plaine Saint-Denis Cedex – France  
T. +33 (0)1 41 62 80 11 – F. +33 (0)1 49 17 90 00  
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny



# ORGANISME AUDITÉ

<b>NOM</b>	DREAL NORMANDIE
<b>ADRESSE DU SIÈGE</b>	2 RUE ST SEVER 76037 ROUEN CEDEX
<b>CONTACT PRINCIPAL</b>	Sandrine LEDUC
<b>TÉLÉPHONE</b>	0250018269
<b>E-MAIL</b>	sandrine.leduc@developpement-durable.gouv.fr

## ABRÉVIATIONS

<b>SM</b>	Système de Management	<b>A</b>	Auditeur
<b>SMQ</b>	Système de Management Qualité	<b>RA</b>	Responsable d'Audit
<b>SME</b>	Système de Management Environnemental	<b>PF</b>	Point fort
<b>SMS</b>	Système de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail	<b>PP</b>	Piste de progrès
<b>SMÉ</b>	Système de Management de l'Énergie	<b>PS</b>	Point sensible
<b>QSE</b>	Qualité, Santé et Sécurité au Travail, Environnement	<b>PV</b>	Point de vigilance
<b>QSEÉ</b>	Qualité, Santé et Sécurité au Travail, Environnement, Énergie	<b>NC. Min. ou Maj</b>	Non-conformité mineure ou majeure
<b>OC</b>	Organisme de Certification	<b>Note</b>	Constat de Conformité

*Clause de confidentialité : ce rapport d'audit est confidentiel et limité en diffusion aux services de l'organisme de certification et de l'organisme audité. Il demeure la propriété exclusive de l'organisme de certification. Tout audit est fondé sur un échantillonnage du Système de Management d'un organisme et de ce fait ne garantit pas une conformité de 100 % des exigences.*

*© Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse de l'organisme de certification ou de ses ayants cause, est illicite.*

# I.

## PRÉSENTATION DE L'ORGANISME ET DE L'AUDIT

### Présentation de l'organisme audité (type d'organisme, effectifs, activités, produits, services, parties intéressées internes et externes)

La DREAL Normandie est le service déconcentré régional des ministères de la transition énergétique et du ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires. Ses activités administratives relèvent principalement des activités de bureau, complétées de missions techniques nécessitant des déplacements sur le terrain d'agents au profil technique.

### Description du champ d'application (activité) du Système de Management couvert par la certification avec précision des éventuelles exclusions d'activités déclarées

MISE EN ŒUVRE DES POLITIQUES DU MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET DES COLLECTIVITÉS LOCALES (MTECT) DANS LES DOMAINES : - DU DÉVELOPPEMENT DURABLE- DE L'ÉNERGIE ET DU CLIMAT,- DE L'EAU ET DE LA BIODIVERSITÉ,- DU LOGEMENT ET DES TERRITOIRES, - DE LA PRÉVENTION DES RISQUES NATURELS, TECHNOLOGIQUES, SANITAIRES ET DES TRANSPORTS,- DES INFRASTRUCTURES DE TRANSPORT ET DE LA MULTIMODALITÉ.

### Description du périmètre d'application (sites) du Système de Management couvert par la certification

- DREAL Normandie Rouen : Cité administrative – 2, rue Saint-Sever 76032 ROUEN Cedex
- DREAL Normandie Rouen Service Ressources naturelles (bureau de l'hydrologie, de l'hydrométrie et de la prévision des crues) : 1 rue Dufay 76100 ROUEN
- DREAL Normandie Caen : 1, rue Recteur Daure -CS 60040 - 14006 CAEN Cedex
- Unité Bi-Départementale Calvados Manche (UBDCM) – 1, rue Recteur Daure – CS 60040 - 14006 CAEN Cedex
- Unité Bi-Départementale Calvados Manche (UBDCM) – 477, boulevard de la Dollée – BP 70271 50001 Saint-Lô Cedex
- Unité Bi-Départementale Eure Orne (UBDEO) – 1, avenue du Maréchal Foch – CS 50021 – 27020 Evreux
- Unité Bi-Départementale Eure Orne (UBDEO) Cité administrative - Place Bonet - CS 40020 - 61013 Alençon
- Unité Départementale du Havre :48, rue Denfert Rochereau - 76600 Le Havre
- Unité Départementale de Rouen / Dieppe : 1, rue Dufay 76100 ROUEN

Rapport finalisé le 08/11/2023

# II.

## CONCLUSIONS

### 1. Synthèse du système de management

#### Commentaire :

Un système de management démontre sa maturité. Le niveau de maîtrise des compétences permet de sécuriser et fiabiliser les services.

Mais le SMQ actuel vient parfois compliquer l'analyse des résultats et la prise de décision, plutôt que soutenir la stratégie et aider les équipes à piloter les objectifs prioritaires.

### Validation de l'atteinte des objectifs de l'audit

Déterminer la conformité du SM audité aux critères de l'audit (notamment audits internes et
---

Oui
-----

<b>revue de direction).</b> Le SM est-il conforme ?	
<b>Évaluer la capacité du SM audité à se conformer aux exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables.</b> Le SM est-il capable ?	Oui
<b>Évaluer l'efficacité du SM audité dans l'atteinte de ses objectifs.</b> Le SM est-il efficace ?	Oui
<b>Evaluer la capacité du SM audité à identifier les améliorations à mettre en œuvre</b> Les améliorations du SM sont-elles identifiées ?	Oui
<b>Déterminer la conformité des activités, processus et produits aux exigences et procédures du système de management.</b> La conformité est-elle déterminée ?	Oui

**Préciser les preuves examinées en audit concernant les audits internes et la revue de direction :**

- *Revue de direction*
- *Tdb Indicateurs*
- *SMQ Enjeux DREAL*
- *Fiches processus*
- *Revue de processus*
- *Documents de cadrage*

Tout objectif non atteint devra faire l'objet à minima d'un commentaire dans les constats de l'audit.

## 2. POINTS MARQUANTS DU SYSTEME DE MANAGEMENT

Dans cette partie du rapport, nous souhaitons porter à l'attention de l'Organisme, la synthèse des forces, faiblesses, risques et opportunités d'améliorations du Système de Management ou de l'organisme par grandes thématiques.

### **Contexte - Marché - Parties intéressées**

Retrait de la DREAL dans la démarche ISO 14001 décidée en juin 2023.

Explosion du sujet énergie

- Opportunités avec 3 sites nucléaires
- Construction et mise en service de l'EPR début 2024
- Champ éolien off-shore le plus importants en chantier 8 GW
- Débat public sur toutes les façades maritimes (zone de protection 10% et nouveaux chantiers) > x2 ou x3 d'ici à 2025

### **Leadership - Politique - Planification (risques et opportunités) - Animation/ pilotage du Système**

L'articulation entre les objectifs territorialisés du dialogue de gestion, la politique qualité, les PPG et les objectifs des processus n'était pas, au jour de l'audit, complètement maîtrisée. Les processus de management étaient en cours de révision, sans pourtant avoir été formellement pilotés, entre temps. Un récit de la DREAL a été formalisé et diffusé. Il présente les priorités de la direction de la DREAL et peut donc être considéré comme étant la définition du domaine d'application du SMQ aux regards des enjeux internes et externes. Une politique qualité a été produite sans qu'elle soit formellement validée, notamment dans le cadre de la revue direction.

Déclinaison des notes de cadrage ministérielles dans un programme de travail sous forme d'objectifs et de plan d'actions. Donne lieu à une mesure d'efficacité via des indicateurs, via un niveau de réalisation des actions. La revue de processus sert à faire un point sur les non-conformités internes (contexte et difficultés/ analyse de causes sur les résultats non atteints

### **Performance opérationnelle - Fournisseurs - Sous-traitants - Contribution des processus supports - Surveillance**

. Tous les résultats opérationnels démontrent la qualité du travail fourni par les équipes, grâce à un haut niveau de compétences et leur sens du service public.

### **Exploitation des Opportunités - Dynamique d'amélioration**

Lors des revues de processus, les analyses conduites démontrent que la dynamique d'amélioration continue est intégrée dans les pratiques.

### 3. CONSTATS ET PROPOSITION DU RA

#### Nombre de constats de l'audit en cours

PF	PP	PS/PV		NC Min		NC Maj	
		reconduit Audit N-1	Audit N	reconduit Audit N-1	Audit N	reconduit Audit N-1	Audit N
17	3	0	2	0	1	0	0

*Nota :* Les PS et les NC min. seront suivis lors du prochain audit planifié.  
Les NC Maj seront suivies lors d'un audit complémentaire (documentaire ou sur site).

#### Proposition du RA

Conformité du système		Non-conformité du système		Action sur le/les certificat(s) en cours de validité	
	Certification initiale		Vérification documentaire par le RA		Suspension du/des certificat(s)
	Maintien de la certification		Audit complémentaire		Retrait du/des certificat(s)
X	Renouvellement de la certification		Audit complet	X	Sans action
	Audit de surveillance anticipé				Edition d'un certificat modifié
	Suivi documentaire par l'OC				

*Nota :* Seule l'instance de décision de l'OC est habilitée à prendre les décisions en tenant compte des recommandations du responsable d'audit.

#### Justification de la proposition

L'audit a montré que le Système de Management est apte à satisfaire les exigences applicables et à obtenir les résultats escomptés.

Dans le cadre du présent audit, l'audit à distance a été réalisé (cf. Plan d'audit) de façon efficace et a permis d'atteindre les objectifs de l'audit :

- NON CONCERNE : X
- OUI :
- NON :

Justifications :

Suite à la réalisation d'une partie du présent audit à distance (cf. plan d'audit), le prochain audit de surveillance pourra être réalisé :

	Totalement à distance	X	En partie à distance
	Aucunement à distance		Proportion préconisée : 30%
	Non concerné		Sites/activités/exigences concernées : Tous les processus de management et support

Justifications :

Les informations documentés, relatives à ces processus, sont facilement accessibles.

© Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse de l'organisme de certification ou de ses ayants cause, est illicite.

*Nota : Seul l'Organisme Certificateur est habilité à statuer sur les conditions d'audit à distance en tenant compte des recommandations du responsable d'audit et à les mettre en œuvre*

L'ensemble des exigences mentionnées au plan d'audit a été évalué par l'équipe d'audit.

Les constats d'audit résumant la conformité sont enregistrés sous forme de points forts, de pistes de progrès, de notes ou de points sensibles dans l'annexe « Constats de l'audit ».

Les éventuels constats montrant un non-respect de critères audités y sont également enregistrés et sont repris dans les fiches de non-conformités jointes en annexe de ce rapport.

Toutes les fiches des non-conformités non levées de l'audit précédent, sont également jointes en annexe.

### III. ÉLÉMENTS TECHNIQUES

#### Validation du domaine d'application du Système de Management

Le domaine d'application du Système de Management est cohérent avec les enjeux et attentes/besoins des parties intéressées, les activités et les sites de l'organisme audité	Oui
Le Système de Management couvre bien le domaine d'application (activités et sites)	Oui

#### Applicabilité des exigences, exclusions et justifications

Le SM audité n'applique pas les exigences suivantes :

Pas d'exclusions

#### Fonctions ou processus externalisés par l'organisme

L'audit et les constats notifiés démontrent que les fonctions externalisées sont surveillée. Ex. Suivi ORECAN pour la production des données.

## Exigences légales et réglementaires, exigences applicables des parties intéressées / Appréhension de la législation afférente aux activités de l'organisme audité / Sources de la veille

### Commentaire :

L'organisme, de part le niveau de compétence des équipes, sait démontrer qu'il surveille les exigences légales et réglementaires, les applique et les fait appliquer.

Mise en demeure ou procès-verbal en cours.	N/A
--	-----

### Commentaire sur la mise en demeure ou procès-verbal en cours.

### Commentaire sur l'utilisation de la marque de l'OC

L'organisme utilise le droit d'usage de la marque de certification délivrée par l'OC	Oui
L'organisme utilise la marque d'une façon qui paraît claire et sincère	Oui
L'organisme respecte le règlement d'usage de la marque de certification de l'OC	Oui

[Préciser l'éventuel usage non conforme]

### Traitement des réclamations des parties intéressées reçues par l'OC

AFNOR Certification n'a pas transmis à l'équipe d'audit de réclamation client concernant l'organisme sur le champ ou le périmètre audité

## **IV. ANNEXES**

**Définitions**

**Constats de l'audit**

**Fiches de non-conformité**

**Plan d'audit réalisé**

**PV de clôture**

**Autres annexes**

# ANNEXE 1 : DÉFINITIONS

## POINT FORT (PF)

Élément du Système de Management conforme aux exigences du référentiel sur lequel l'organisme se distingue par une pratique, méthode ou technique jugée particulièrement performante.

## PISTE DE PROGRÈS (PP)

Voie identifiée sur laquelle l'organisme peut progresser. La Piste de Progrès donne à l'organisme Client la possibilité d'améliorer la performance d'un ou plusieurs éléments de son Système de Management.

## POINT SENSIBLE (PS)

### POINT DE VIGILANCE (PV) (applicable aux audits « Information Promotionnelle sur les Médicaments »)

Élément du SM sur lequel des preuves d'audit montrent que l'organisme risque de ne plus satisfaire aux exigences du référentiel à court ou moyen terme. D'une manière générale cet élément affecte la performance du SM.

Un PS ou PV selon le type de prestation étant un constat particulier par rapport au référentiel d'audit :

- Son libellé ne doit pas prêter à confusion.
- Sous certaines conditions, l'Instance de décision peut le requalifier en non-conformité majeure ou en non-conformité mineure.
- Il doit être réévalué à l'audit suivant.

**Point important : il est demandé de préciser pour chaque PS ou PV identifié, le risque associé afin de justifier le classement.**

Un PS ou un PV ne donne pas lieu systématiquement à une action corrective mais doit être pris en compte par l'organisme.

## NON-CONFORMITÉ MINEURE

Non-satisfaction d'une exigence spécifiée ne compromettant pas à elle seule l'efficacité ou l'amélioration du Système de Management. Une certification peut sur recommandation du RA être délivrée, maintenue ou renouvelée en présence de Non-conformités mineures non levées.

Un ensemble de Non Conformités Mineures non levées peut être considéré par l'Instance de Décision comme constituant globalement une Non-Conformité Majeure.

Toute non-conformité mineure doit faire l'objet d'une action corrective.

## NON-CONFORMITÉ MAJEURE

Non-satisfaction d'une exigence du référentiel touchant l'organisation, l'application ou la formalisation du Système de Management et entraînant un risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect, récurrent ou unique en cas de risque très important, d'une exigence spécifiée.

Non-satisfaction d'une exigence mettant en cause le fonctionnement, l'efficacité ou l'amélioration du Système de Management.

Toute non-conformité majeure doit faire l'objet d'une action corrective. Une certification ne peut être délivrée, maintenue ou renouvelée tant qu'il reste une Non-Conformité Majeure non levée.

## NOTE

Constat de conformité par rapport au référentiel d'audit.

Une note est utilisée pour :

- garder trace d'un constat effectué lors de l'audit et documenté dans le rapport et/ou assurant que la partie d'audit a bien été évaluée sans qualificatif particulier ;
- répondre aux « points spécifiques à auditer » prévus lors de la Revue préparatoire ;
- préciser une spécificité notable du Système de Management.

La liste des constats de l'audit est consultable en annexe.

Les non-conformités et réponses afférentes sont documentées et consultables dans les fiches de non-conformité que l'on trouve en pièces jointes à ce rapport.

Ces éléments ont servi de base pour la rédaction du rapport et toutes ces données sont exploitables par l'organisme (fichier électronique en ligne dans l'espace client).

La méthode d'audit utilisée est conforme aux règles de certification internationales régies par l'IAF, aux critères de la norme ISO CEI 17021-1 version 2015 et elle suit les dispositions décrites dans le guide d'audit expliquant les protocoles d'audit de l'Organisme de Certification : la revue technique de la documentation, les interviews du personnel de management et de production, l'observation des processus et de leur environnement en rapport avec les exigences des référentiels choisis par l'organisme pour le présent audit.

# CONSTATS DE L'AUDIT

<b>Date (mois/année) : 9/2023</b>	<b>Référence organisme : 31623</b>
<b>Référentiel : Phase</b>	
ISO 9001 : 2015 - Renouvellement ISO 14001 : 2015 - Renouvellement	

"Type" : Non-conformité majeure (NC Maj), Non-conformité mineure (NC Min), Point sensible (PS), Piste de progrès (PP), Point fort (PF), Constat de conformité (Note)

Processus / Principes / Organisation	Type	N°	Libellé du constat	Référentiels	Clôturé	Site concerné
P20 Manager la connaissance en appui des services et des porteurs de projet	PS	PKO-2	Téléchargement impossible des données (téléchargement impossible sur les moteurs de recherche des cartes dynamiques dans Données et Connaissance / Accès aux données)  Action menée dès l'audit avec accès effectif aux données	ISO 9001 2015 - 7.1.4 - Environnement pour la mise en oeuvre des processus	Oui	DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen
P1 Management	PS	PKO-4	La veille réglementaire ne statue plus sur la conformité des dernières exigences réglementaires applicables (ex : décret tertiaire). Point classé en PS du fait du faible nombre de nouveaux textes concernés.  La démarche ISO 14001 a été arrêtée. La veille est assurée par l'Etat au jour de l'audit.	ISO 14001 2015 - 9.1.2 - Evaluation de la conformité	Oui	DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen
P1 Management	PS	PKO-5	La pertinence de certains indicateurs (de mesure) n'est pas démontrée pour mesurer la performance des processus.  Les différents processus ont revus leurs indicateurs. Ex SECLAD, taux de consommation du foncier, BLI, révision de tous les indicateurs, SMI, modification de la fréquence de mesure pour tenir compte de la durée de projets, ...	ISO 9001 2015 - 9.1.3 - Analyse et évaluation ISO 14001 2015 - 9 - Évaluation des performances	Oui	DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen
P1 Management	PS	PKO-6	Les données relatives à la performance de certains processus sont remontées tardivement à la MQEA ou non remontées trimestriellement (P2; P4; P5; P19; P23; P8) ce qui ne permet pas d'avoir une visibilité sur la performance de ces processus; Point classé en PS car les données sont disponibles ou remontent tardivement.  Rappel en CODIR qualité et relances régulières. Les résultats d'indicateurs sont suivis en revue de processus.	ISO 9001 2015 - 9.1 - Surveillance, mesure, analyse et évaluation ISO 14001 2015 - 9 - Évaluation des performances	Oui	DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen, DREAL Normandie et UNITÉ BI DÉPARTEMENTALE CALVADOS MANCHE 1 RUE RECTEUR DAURE CAEN 14000
P1 Management	NCMIN	CPA-16	Précédemment, il existait 3 documents de cadrage. Le ministère produisait des priorités nationales sous forme d'instruction, sans adaptations aux spécificités du territoire régional. De ce fait la DREAL rédigeait une note d'enjeux du dialogue de gestion à destination du Ministère pour identifier clairement les priorités du	ISO 9001 2015 - 5.1 - Leadership et engagement	Non	DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100

			<p>territoire et les ressources à affecter. Une note de cadrage de la direction déclinait ces éléments dans des programmes de travail. Une politique qualité faisait état des attendus génériques en termes de qualité.</p> <p>En juillet 2022, un document produit par le Ministère a défini les « objectifs territorialisés du dialogue de gestion ». Ce document fixe, pour le territoire Normand et la DREAL, des objectifs stratégiques et des indicateurs à suivre.</p> <p>De plus, les politiques prioritaires du Gouvernement (PPG) définissent, chaque année, des objectifs et des cibles territorialisées, qui sont régulièrement suivies et renseignées par la DREAL, pour le compte du Préfet.</p> <p>Au jour de l'audit, la politique qualité présentée, datait de 2019. Elle contenait toujours la partie environnement alors que la certification ISO 14001 a été arrêtée. Cette décision n'était d'ailleurs pas une donnée de sortie de la revue de Direction, février 2023 mais une donnée de sortie d'un comité de pilotage qualité tenu en juin 2023.</p> <p>L'articulation entre les objectifs territorialisés du dialogue de gestion, la politique qualité, les PPG et les objectifs des processus n'était pas, au jour de l'audit, complètement maîtrisée. Les processus de management étaient en cours de révision, sans pourtant avoir été formellement pilotés, entre temps. Un récit de la DREAL a été formalisé et diffusé. Il présente les priorités de la direction de la DREAL et peut donc être considéré comme étant la définition du domaine d'application du SMQ aux regard des enjeux internes et externes. Une politique qualité a été produite sans qu'elle soit formellement validée, notamment dans le cadre de la revue direction.</p> <p>De ce fait, l'audit n'a pu constater que la politique et les objectifs qualité étaient systématiquement compatibles avec le contexte et l'orientation stratégique de l'organisme.</p> <p>La direction n'a pu démontrer son leadership et son engagement vis-à-vis du système de management de la qualité, de façon formelle, lors de l'audit.</p> <p>Détacher le SMQ des enjeux internes et externes</p>			Rouen
P6 Gestion des ressources humaines	PF	CPA-17	<p>Pour assurer l'attractivité des postes et la professionnalisation du recrutement, de nouveaux outils de recrutement ont été mis en place. Un collège RH devenu CODIR RH pilote ce sujet depuis novembre 2022.</p> <p>Grille pour le recrutement mise en place avec grille d'évaluation sur la base de critères prioritaires &gt; compétences (Savoirs, savoir-faire, savoir-être) avec cotation objectivée par 3 personnes.</p> <p>Entretien professionnel dématérialisé.</p>	ISO 9001 2015 - 7.2 - Compétences		DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen
P6 Gestion des ressources humaines	PF	CPA-18	<p>Afin d'éclairer au mieux la direction sur la gestion des ETPT en fonction des priorités, un tableau « synthèse de ETPT 2023 » est réalisé, chaque mois et par RBOP. Il permet de mesurer l'écart entre la cible donnée à la DREAL et la réalité des EPTP. 2 agents ont été positionnés sur le sujet pour répondre aux enjeux RH de la DREAL.</p>	ISO 9001 2015 - 7.2 - Compétences		DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen
P23 Oeuvrer à un	PF	CPA-19	<p>Dans le cadre de l'appel à projet "plan vélo"clôturé le 21</p>	ISO 9001 2015 -		DREAL

© Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse de l'organisme de certification ou de ses ayants cause, est illicite.

transport des biens et personnes plus respectueux de l'environnement			avril 2023, la DREAL a informé les lauréats avant la date de cible. L'objectif 2023 : 4,8 M€ pour le plan vélo hors CPER passée à 5,3 millions d'euros (engagements de crédits, paiement d'avance 20%). Pour informer les potentiels demandeurs, un webinaire a été réalisé. Un suivi personnalisé des porteurs de projet est assuré. Des conférences et ateliers « journée technique du vélo » en partenariat avec les asso vélo ont été organisées pour assurer une bonne connaissance technique.	8.2.1 - Communication avec les clients		NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen
P23 Oeuvrer à un transport des biens et personnes plus respectueux de l'environnement	PF	CPA-20	Le service suit chaque étapes des projet de financement via le tableau de "suivi des appels à projet" . Il permet de contrôler la distribution effective des crédits et les délais. Une grille d'analyse des projets a été formalisée. Elle permet d'établir une notation pour chaque projet. Cette méthode de suivi permet de détecter les causes de non aboutissement des projets et d'engager des actions d'amélioration. Ex : Ainsi, pour Lisieux, 2 projets aménagement vélo ont été validés. Mais finalement arrêté ou retardé pour cause de maitrise foncière insuffisante. L'accent a donc été mis sur ce point dans le communication aux potentiels bénéficiaires.	ISO 9001 2015 - 8.1 - Planification et maîtrise opérationnelles		DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen
P13 Contribuer à la prévention des risques naturels	PF	CPA-21	Questionnaires de satisfaction annuel passé auprès des chargés de mission DDTM 50 questionnaires envoyés pour 15 retours. Résultats très positifs et remarques prises en compte. - Ex. Changement de format pour donner la parole aux DDT l'après midi des réunion réseau risques pour présentation d'un dossier significatif et échange de bonnes pratiques - Ex. Invitation envoyés chefs de bureau avec mention de l'invitation des agents Retours avec résultats communiqués à tous.	ISO 9001 2015 - 9.1.2 - Satisfaction du client		DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen
P9 Contribuer à la transition énergétique et au développement des énergies renouvelables	PF	CPA-22	Tableau de bord Transition énergétique Normandie réalisé par la DREAL chaque année Fait en lien avec les services contributeurs et commande de données auprès de l'ORECAN • Communication auprès des CT sur les projets/ portage avec ADEME et dans les réseaux métiers • Portail de données mis en ligne en mai 2023 Indicateur de suivi de production des données de l'ORECAN sur le Plan climat territoriaux air énergie dans le cadre du processus P9	ISO 9001 2015 - 8.4.1 - Généralités		DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen
P1 Management	PF	CPA-23	Création d'un poste en catégorie A en janvier 2023 pour anticiper deux départs à la retraite au sein de l'unité véhicules de Caen qui était déjà à 67% de respect du délai des 30 jours pour instruire les réceptions simples. Bilatérales avec directeur adjoint avec alerte. Recrutement décidé en 2022 avec une arrivée 1er janvier 2023. En cours de formation, habilitations réception simple et contrôle technique.	ISO 9001 2015 - 7.2 - Compétences		DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen
P17 Contribuer à la sécurité des transports routiers et des véhicules	PF	CPA-24	Déclinaison des notes de cadrage ministérielles dans un programme de travail sous forme d'objectifs et de plan d'actions. Donne lieu à une mesure d'efficacité via des indicateurs, via un niveau de réalisation des actions. La revue de processus sert à faire un point sur les non-conformités internes (contexte et difficultés/ analyse de causes sur les résultats non atteints.	ISO 9001 2015 - 6.2 - Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre		DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen

P17 Contribuer à la sécurité des transports routiers et des véhicules	PF	CPA-25	<p>Résultats opérationnels des bureaux</p> <p>Bureau homologation et contrôle des véhicules (BHCV)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle et instruction et Note DGEC</li> <li>- Réceptions complexes 98% de respect du délai d'instruction en moins de 60 jours.</li> </ul> <p>Bureau gestion des entreprises de transport routier (BGET)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instruction : Cible 90 jours pour inscription au registre. Contrôle des conditions d'inscription. Délai moyen est entre 11 et 9 jours sur les deux 1ers trimestres, à partir du dossier complet.</li> </ul> <p>Bureau contrôle des transports (BCT)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle</li> <li>- Note d'objectif en date de 2017, depuis 2 ans en cours de révision. Taux de contrôle réalisé suivi malgré l'absence de note. Suivi par unités et suivi du nombre de contrôles minimum par agent. Evolution du taux d'infractions, 2019 à 18%, 2022, à 27% dans le sens de l'objectif territorialisé à 25%.</li> </ul> <p>Chargée de mission animation et observatoire transport</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Animation</li> <li>- 5 Questionnaires de satisfaction en ligne ciblés en 2023.</li> <li>o Questionnaires pour chaque bureau</li> <li>o Résultats en revue de processus</li> <li>⇒ EX. BHCV, particuliers RTI, 96 interrogés avec 10 réponses.</li> <li>⇒ Moyenne de 8,1/10 et seulement 1 note inférieure à la moyenne et 3 notes =10/10</li> <li>⇒ Remarques négatives analysées en revue de processus</li> </ul>	ISO 9001 2015 - 8.5.1 - Maîtrise de la production et de la prestation de service	DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen
P07 Suivi de l'activité budgétaire et de la passation des marchés publics	PF	CPA-26	<p>DGP inférieur à 15 jours en 2023 au-delà des 30 jours réglementaires</p> <p>Montant des intérêts moratoires</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Support 3000 euros en 2019 à 676 euros en 2022</li> <li>- Métier 32 869 euros en 2019 à 13 423 euros en 2022</li> </ul> <p>Dépassement 253 973 euros en 2020 du fait de congés à la DRIRE &gt; action binôme de signature à la DRIRE. Possibilité de refuser la facture si les travaux ne sont pas finis.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taux de consommation des crédits suivi dans le tableau « projection des dépenses à fin d'année ». Fait état de 97,78% de consommation des CP à fin octobre 2023. Vu au CODIR et aide à la décision.</li> </ul>	ISO 9001 2015 - 6.1 - Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen
P12 Prévenir les risques technologiques	PF	CPA-27	<p>Revue de processus du 6 septembre 2023</p> <p>Sur le processus 12, piloté par Chef du service risques</p> <p>Constat délai de transmission des rapports aux exploitants dans les 31 jours est à 76% pour un une cible de 75%.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification d'un risque de non-respect des délais pour les établissements IED et SEVESO de façon à anticiper les forts impacts de ces dossiers.</li> <li>- Visites de terrain est passé de 970 en 2018, 1029 en 2020, 288 en 2021 pour 1254 en 2022 pour 72 ETPT, à moyens constants.</li> <li>- Délai de traitement des enregistrements et autorisations est à 59% au T2 2023 pour une cible de 80%. Mais l'analyse est prévue de causes est planifiée. Le point saillant est le fait que la préfecture n'accède par à GUN, ce qui rallonge les délais de signature.</li> </ul>	ISO 9001 2015 - 10.2 - Non-conformité et action corrective	DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen
P11 Contribuer au développement soutenable du	PF	CPA-28	<p>Refonte des indicateurs du processus pour tenir compte des priorités de l'Etat et le repositionnement des équipes sur le soutien ou le conseil des acteurs du territoire.</p>	ISO 9001 2015 - 6.2 - Objectifs qualité et planification des	DREAL NORMANDIE - Siège, Cité

© Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse de l'organisme de certification ou de ses ayants cause, est illicite.

territoire			<ul style="list-style-type: none"> <li>o Plateforme CNOD transférée à l'agence Normande de la Biodiversité, financement région. Retrait de l'indicateur du processus</li> <li>o Aménagement &gt; retrait des indicateurs liés à la production des avis sur les documents d'urbanisme</li> <li>Ajout d'un suivi</li> <li>o Projets de recyclage de friches en hectares accompagnés dans le cadre du Fonds Vert</li> <li>o Réduction de la consommation d'espace NAF sur la prochaine décennie par rapport à la décennie précédente <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Cible de 5% par an, 2020 + 1558 ha et 2021 + 1575 ha. Année de référence</li> <li>⇒ Accès à la plateforme du CEREMA</li> <li>⇒ Utilisation des données INSEE et Données Géorisques</li> </ul> </li> <li>o Observatoire des transitions conçu par la DREAL, réalisé par un bureau d'étude. Mis en ligne à l'été 2023. Communication aux institutions et acteurs du territoire (réseaux métiers, CT, associations « environnement »)</li> </ul>	actions pour les atteindre		administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen
P11 Contribuer au développement soutenable du territoire	PF	CPA-29	<p>Observatoire des transitions conçu par la DREAL, réalisé par un bureau d'étude. Mis en ligne à l'été 2023. Communication aux institutions et acteurs du territoire (réseaux métiers, CT, associations « environnement »)</p> <p>Protection des paysages remarquables/ emblématiques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Production d'ATLAS sur des unités de paysages</li> <li>- Guide pour un paysage de l'Eolien en Normandie</li> </ul> <p>Intégré dans la carte des zones favorables au développement de l'éolien</p> <p>Diffusés aux Bureaux d'études, services de l'état chargés de l'instruction (UD, ICPE, DDT et DDTM), porteurs de projets. Ce guide a été produit par le Bureau paysages et sites (BPS) avec le soutien de paysagistes de l'Etat, DDTM de la seine Maritime.</p> <p>Estimation des besoins en réseau de chaleur pour le secteur industriel, potentiel d'installation des parcs éoliens fournis par la DREAL diffusés que le GEOportail avec toutes les données</p> <p>Guide régional pour les porteurs de projets ENR et guide méthodologique de la méthode, Atlas départementaux à la demande des Maires avec les potentiels</p>	ISO 9001 2015 - 8.2.1 - Communication avec les clients		DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen
P1 Management	PS	PEL-7	<p>La direction au sens large, sa représentante actuelle et les correspondants qualité n'ont pas suivi de formation spécifique sur le management de la qualité afin d'en exploiter pleinement les avantages.</p> <p>En effet, malgré les 21 processus du Système de Management, la « Missions affaires juridiques » censé gérer tous les contentieux n'est pas piloté par le Système ; les Pôles budgétaires et financiers des Services sont intégrés dans les processus de réalisation et pas gérés par une même entité ou bien leur compilation analysée spécifiquement.</p> <p><b>Risque</b></p> <p>Les notions d'adéquation et d'efficacité mesurée ne sont pas traitées, même en Revue de Direction.</p>	ISO 9001 2015 - 7.2 - Compétences	Non	DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen
P1 Management	PS	PEL-8	<p><b>Satisfaction Client</b></p> <p>L'enquête externalisée de satisfaction des clients diligentée fin 2022 . Elle n'a pas donné suite à une analyse et à des décisions corrélatives, à ce jour.</p> <p>Par ailleurs, les services mènent des enquêtes d'opinion dont les résultats n'apparaissent pas lors des consolidations (Revue de Direction, CODIR, etc.).</p> <p><b>Risques</b></p> <p>Sans un regard managérial, la valorisation et</p>	ISO 9001 2015 - 9.1.2 - Satisfaction du client	Non	DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen

			l'amélioration des activités peuvent manquer de perspectives et d'approfondissement.		
P19 Assurer la maîtrise d'ouvrage routières de l'Etat	PP	PEL-9	La récente prise de fonction de la responsable de division est l'occasion de toiletter la procédure du processus qui n'évoque pas certaines parties intéressées telles que les maîtres d'œuvre et autres intervenants dans l'ordonnancement des projets (vu, FIP).	ISO 9001 2015 - 7.5.2 - Création et mise à jour des informations documentées	DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen
P08 Logistique, immobilier et technologies de l'information	PP	PEL-10	<b>SG/BLI</b> Quand bien même, la sobriété énergétique et l'obligation d'une gestion efficace du parc de véhicules s'imposent au Bureau, leur disponibilité en concession et les ressources pour les acquérir ne sont pas au rendez-vous.	ISO 9001 2015 - 7.1.3 - Infrastructure	DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen
P08 Logistique, immobilier et technologies de l'information	PP	PEL-11	Malgré l'expérience de résilience après le sinistre de 2022 à Caen et son évocation dans le PCA général de l'établissement, ne serait-il pas sécurisant d'élaborer et d'exercer un PCA/PRA, même succinct ?	ISO 9001 2015 - 8.5.1 - Maîtrise de la production et de la prestation de service	DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen
P10 Porter les politiques du logement et de la construction	PF	PEL-12	Les unités communiquent avec les acteurs des filières concernées l'application pratique des politiques publiques. Par exemple, « Préparer mon DPE », « Comprendre mon DPE » présenté de façon très explicite et accessibles.	ISO 9001 2015 - 8.2.1 - Communication avec les clients	DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen
P10 Porter les politiques du logement et de la construction	PF	PEL-13	Les unités en charge de distribuer les subsides, les conditionnent à des priorités des grandes politiques telles que la sobriété foncière et les matériaux biosourcés (prime).	ISO 9001 2015 - 8.2.1 - Communication avec les clients	DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen
P18 Améliorer les évaluations environnementales et la prise en compte de l'environnement par les projets, plans et programmes	PF	PEL-14	En cours de construction, le profil environnemental sur toute la Normandie est aussi réalisé en interne. Le précédent a été établi pour la Basse et la Haute Normandie.	ISO 9001 2015 - 8.5.1 - Maîtrise de la production et de la prestation de service	DREAL Normandie et UNITÉ BI DÉPARTEMENTALE CALVADOS MANCHE 1 RUE RECTEUR DAURE CAEN 14000
P20 Manager la connaissance en appui des services et des porteurs de projet	PF	PEL-15	De nombreuses études de l'impact du réchauffement climatique sur les submersions marines, sur les nappes phréatiques (Rivages 2100) et sur d'autres zones environnementales sont effectuées par ou en collaboration avec le SMCAP. Ces études deviennent indispensables pour appréhender justement les analyses environnementales des territoires et percevoir les évolutions.	ISO 9001 2015 - 8.5.1 - Maîtrise de la production et de la prestation de service	DREAL Normandie et UNITÉ BI DÉPARTEMENTALE CALVADOS MANCHE 1 RUE RECTEUR DAURE CAEN 14000

# NON-CONFORMITÉ

Organisme : DREAL NORMANDIE - Audit : 18/09/2023

Mineure

Majeure

N° CPA-16

## DESCRIPTION DE LA NON-CONFORMITÉ

### Rappel de l'exigence (référence...) – Extrait :

ISO 9001 2015 - 5.1 - Leadership et engagement

### Constat factuel :

Précédemment, il existait 3 documents de cadrage.

Le ministère produisait des priorités nationales sous forme d'instruction, sans adaptations aux spécificités du territoire régional. De ce fait la DREAL rédigeait une note d'enjeux du dialogue de gestion à destination du Ministère pour identifier clairement les priorités du territoire et les ressources à affecter. Une note de cadrage de la direction déclinait ces éléments dans des programmes de travail. Une politique qualité faisait état des attendus génériques en termes de qualité.

En juillet 2022, un document produit par le Ministère a défini les « objectifs territorialisés du dialogue de gestion ». Ce document fixe, pour le territoire Normand et la DREAL, des objectifs stratégiques et des indicateurs à suivre.

De plus, les politiques prioritaires du Gouvernement (PPG) définissent, chaque année, des objectifs et des cibles territorialisées, qui sont régulièrement suivies et renseignées par la DREAL, pour le compte du Préfet.

Au jour de l'audit, la politique qualité présentée, datait de 2019. Elle contenait toujours la partie environnement alors que la certification ISO 14001 a été arrêtée. Cette décision n'était d'ailleurs pas une donnée de sortie de la revue de Direction, février 2023 mais une donnée de sortie d'un comité de pilotage qualité tenu en juin 2023.

L'articulation entre les objectifs territorialisés du dialogue de gestion, la politique qualité, les PPG et les objectifs des processus n'était pas, au jour de l'audit, complètement maîtrisée. Les processus de management étaient en cours de révision, sans pourtant avoir été formellement pilotés, entre temps. Un récit de la DREAL a été formalisé et diffusé. Il présente les priorités de la direction de la DREAL et peut donc être considéré comme étant la définition du domaine d'application du SMQ aux regard des enjeux internes et externes. Une politique qualité a été produite sans qu'elle soit formellement validée, notamment dans le cadre de la revue direction.

De ce fait, l'audit n'a pu constater que la politique et les objectifs qualité étaient systématiquement compatibles avec le contexte et l'orientation stratégique de l'organisme.

### Libellé de la non-conformité :

La direction n'a pu démontrer son leadership et son engagement vis-à-vis du système de management de la qualité, de façon formelle, lors de l'audit.

### Risque (client/produit/processus/système) :

Détacher le SMQ des enjeux internes et externes

**Sites concernés :** DREAL NORMANDIE - Siège, Cité administrative, 2 rue Saint Sever, 76100 Rouen

**Nom de l'Auditeur :** PATIN Clémence

**Date:** 20/09/2023

# PROPOSITION D' ACTIONS DE L' ORGANISME

## Analyse des causes racines de l'écart :

Articulation insuffisante entre le SMQ et les enjeux internes et externes de la DREAL Normandie

### Correction de la Non-conformité

Réviser la politique qualité en cohérence avec les documents stratégiques

### Action corrective proposée

La politique qualité en cours de rédaction reprend les orientations présentées dans le récit de la DREAL de façon plus opérationnelle dans un objectif de les relire et les actualiser si nécessaire tous les ans.  
Dans le cadre de l'évolution du SMaQE, les objectifs de la politique qualité en cours de rédaction seront en cohérence avec les orientations stratégiques à moyen terme de la DREAL récapitulées dans le récit, les priorités annuelles du dialogue de gestion et les repères managériaux. Ces orientations, objectifs et repères constituent le socle sur la base duquel seront rédigés les programmes de travail des services en 2024.  
LEDUC Sandrine

### Responsable

### Date cible

01/09/2024

### Correction de la Non-conformité

Reformulation des indicateurs

### Action corrective proposée

Les indicateurs des objectifs territorialisés du dialogue de gestion et des PPG seront intégrés aux processus concernés tant qu'ils sont pertinents et s'imposent à la DREAL, avec une vigilance sur leur pérennité dans le temps pour avoir le recul nécessaire à une bonne évaluation de leur mise en oeuvre.  
L'avancement des programmes de travail, conformément au récit, aux priorités du dialogue de gestion et aux repères managériaux, fera l'objet d'un suivi dans le cadre des processus du SMaQE, comme c'est déjà le cas pour les processus 14, 15 et 17 et l'atteinte des objectifs prioritaires de la DREAL sera évaluée à partir de la mise en oeuvre des programmes de travail. Les objectifs et indicateurs des différents processus seront retravaillés pour permettre une meilleure évaluation de l'avancée des programmes de travail en ce sens.  
LEDUC Sandrine

### Responsable

### Date cible

01/09/2024

### Correction de la Non-conformité

Révision des processus de management

### Action corrective proposée

La révision des processus de management va se poursuivre. Le processus 1 permettra d'assurer l'activité opérationnelle de pilotage de l'équipe de direction, le processus 2 couvrira les activités d'appui à la direction par le cabinet nouvellement créé, notamment le fonctionnement opérationnel du SMaQE.  
Le processus 5 sera renouvelé pour définir et mettre en oeuvre les processus internes de travail transversal, ce qui constitue également un objectif de la DREAL.  
Suite à l'abandon de la certification ISO 14001, un nouveau processus de management sera créé afin d'assurer le suivi de la politique écoresponsabilité de la DREAL en conformité avec les orientations nationales et sous pilotage de la direction.  
LEDUC Sandrine

### Responsable

### Date cible

01/09/2024

## COMMENTAIRES SUR LA PROPOSITION D' ACTIONS DE L' ORGANISME

Pertinente :  Oui       En attente de vérification       Sur site       Hors site  
 Non

### Justification :

Toutes les actions que vous prévoyez sont de nature à lever l'écart.

J'attire juste votre attention sur le détachement du processus de management et le processus QSE car il risque de conduire à des écarts.

En effet, le chapitre 4 de la norme insiste que le lien formel entre la stratégie, les objectifs, les ressources et le SMQ.

Nom du RA : PATIN Clémence

Date : 01/10/2023

## VÉRIFICATION DE L'EFFICACITÉ DES ACTIONS MENÉES

### Constatations :

Résultat :	<input type="checkbox"/> Écart levé	<input type="checkbox"/> Écart reconduit en NC n°
Nom du RA : PATIN Clémence	Date :	

Nature et justification de la modification de l'écart décidée par l'Instance de Décision (s'il y a lieu) :	
Visa :	Date :

# REVUE PRÉPARATOIRE ET PLAN D'AUDIT

**Organisme : DREAL NORMANDIE Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement de Normandie - Audit : Septembre 2023**

## Pour rappel l'objectif de l'audit est :

- la détermination de la conformité de tout ou parties du système de management du client, aux critères de l'audit ;
- l'évaluation de la capacité du système de management pour assurer que l'organisation du client répond aux exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables ;
- l'évaluation de l'efficacité du système de management pour assurer que l'organisation du client répond en permanence à ses objectifs spécifiés ; et
- le cas échéant, l'identification des parties du système de management susceptibles d'être améliorées.

## Référentiels – Édition – Type d'audit

ISO 9001 2015

Renouvellement

### Libellé :

- MISE EN OEUVRE DES POLITIQUES DU MINISTÈRE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE ET SOLIDAIRE (MTES) ET DU MINISTERE DE LA COHESION DES TERRITOIRES ET DES RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES (MCTRCT) DANS LES DOMAINES : - DU DEVELOPPEMENT DURABLE,- DE L'ENERGIE ET DU CLIMAT,- DE L'EAU ET DE LA BIODIVERSITE,- DU LOGEMENT ET DES TERRITOIRES, - DE LA PREVENTION DES RISQUES NATURELS, TECHNOLOGIQUES, SANITAIRES ET DES TRANSPORTS,- DES INFRASTRUCTURES DE TRANSPORT ET DE LA MULTI-MODALITE. LA GESTION DES FONCTIONS SUPPORT MUTUALISEES POUR LE COMPTE DES SERVICES DU MTES ET DU MCTRCT EN REGION.
- MISE EN OEUVRE DES POLITIQUES DU MINISTÈRE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE ET SOLIDAIRE (MTES) ET DU MINISTERE DE LA COHESION DES TERRITOIRES ET DES RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES (MCTRCT) DANS LES DOMAINES : - DU DEVELOPPEMENT DURABLE,- DE L'ENERGIE ET DU CLIMAT,- DE L'EAU ET DE LA BIODIVERSITE,- DU LOGEMENT ET DES TERRITOIRES, - DE LA PREVENTION DES RISQUES NATURELS, TECHNOLOGIQUES, SANITAIRES ET DES TRANSPORTS,- DES INFRASTRUCTURES DE TRANSPORT ET DE LA MULTI-MODALITE. MISE EN OEUVRE DES CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DE LA DREAL DE MANIERE RESPECTUEUSE DE L'ENVIRONNEMENT AU TITRE DE L'ECO-RESPONSABILITE ET DES IMPACTS EXTERNES.

### Sites physiques ou virtuels concernés par le périmètre de la certification :

Siège en 4 implantations :

- DREAL Normandie Rouen : Cité administrative – 2, rue Saint-Sever FR 76032 ROUEN
- DREAL Normandie Rouen Service Risques : 21, avenue de la porte des champs FR 76037 ROUEN CEDEX
- DREAL Normandie Rouen Service Ressources naturelles (pour partie) : 1 rue Dufay FR 76100 ROUEN
- DREAL Normandie Caen : 1, rue Recteur Daure FR 14000 CAEN

Unité Départementale du Calvados	: 1, rue Recteur Daure FR 14000 CAEN
Unité Départementale de l'Eure	: Rue de Melleville FR 27930 ANGERVILLE-LA-CAMPAGNE
Unité Départementale du Havre	: 48, rue Denfert Rochereau FR 76600 LE HAVRE
Unité départementale de la Manche CEDEX	: 1 Bis, rue de la Libération BP 70271 FR 50001 SAINT-LO
Unité départementale de l'Orne	: Cité administrative – Place Bonet CS40020 FR 61013 ALENCON
Unité Départementale de Rouen / Dieppe	: 1 rue Dufay FR 76100 ROUEN

© Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse de l'organisme de certification ou de ses ayants cause, est illicite.

Revue prépa et Plan d'audit - CERTI F 0442.12 03/2020

AFNOR Certification

6/9

© Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse de l'organisme de certification ou de ses ayants cause, est illicite.

### Points spécifiques à auditer issus des derniers audits

Processus / Principes / Organisation	Type	N°	Libellé du constat	Référentiels	Clôturé	Site concerné

### Existence de réclamation client enregistrée au sein de l'Organisme de Certification et devant être traitée(s) au cours de cet audit

- Pas de réclamation client enregistrée au sein d'AFNOR Certification concernant le périmètre certifié

### Documentation mise à disposition et faisant partie des critères d'audit

- Revue de direction
- Tdb Indicateurs
- SMQ Enjeux DREAL
- Fiches processus
- Revues de processus
- Documents de cadrage

### Commentaires ou problèmes constatés lors de cette préparation

La revue préparatoire a été effectuée

<input type="checkbox"/>	dans les locaux du client
<input checked="" type="checkbox"/>	Depuis nos bureaux

## PROGRAMME D'ÉCHANTILLONNAGE RETENU

(et repris au projet de plan d'audit ci-après - par exemple : processus, sites ou activités audités...)

L'audit de cette année est planifié sur la base des échantillonnages suivants :

Echantillonnage	Activité postée J=jour 2x8 3x8 7/7 ?	Audit Renouvellement 2023	Audit de surveillance 1 Prévu 2024	Audit de surveillance 2 prévu en 2025
Bureau Central : Siège sur 4 implantations (Rouen (x3) et Caen	J	Audit tous les processus pilotés sur les sites de Rouen et de Caen	Audit des processus: à définir	Audit des processus: à définir
Echantillonnage sur sites permanents : 5 Unités Départementales	J	2 unités départementales: Caen et Rouen Dieppe	2 unités départementales : à définir	2 unités départementales : à définir
Direction	J	Oui		
Pilotage SM	J	Oui		
Services	J	Tous		
Supports	J	Oui		

NB : Si le client gère du travail équipes, les activités qui ont lieu pendant les rotations d'équipes doivent être prise en compte. Ceci sera surtout le cas si des activités spécifiques sont réalisées de nuit ou les WE.

© Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse de l'organisme de certification ou de ses ayants cause, est illicite.

RA : PATIN Clémence	Date de l'audit : 19 au 21 septembre 2023
Auditeurs : ELISEE Philippe	Nombre total de jours auditeur sur site : 6 jours
	Observateur ou autre :

Nota : l'audit est par défaut un audit intégré réalisé par une équipe d'audit unique et documenté dans un rapport global.

Nota : Préciser dans le plan d'audit, les éléments qui seront audités à distance (activités/sites/exigences du référentiel).

Date / Heure	Préciser les noms des sites audités et des processus / services concernés	§ du référentiel			Équipe d'audit	Personnes / Fonctions
		Q	S	E		
	Les auditeurs arrivent par leurs propres moyens PREVOIR 2 PLACES DE PARKING SVP					
<b>Mardi 19 septembre 2023</b>						
<b>DREAL Normandie Rouen - Cité administrative, 2 rue Saint-Sever FR 76032 ROUEN</b>						
9h	Accueil					
9h30	<b>Réunion d'ouverture prévue</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentations,</li> <li>• Rappel des objectifs de l'audit,</li> <li>• Méthode d'audit utilisée et rappel de codification de nos constats d'audit</li> <li>• Revue du plan d'audit et adaptation éventuelle</li> <li>• Besoin de ports d'EPI, revue et information de l'équipe d'audit des procédures et règles qu'ils doivent respecter dans l'enceinte du client,</li> <li>• Rappel du rôle des accompagnateurs, experts techniques et traducteurs éventuels,</li> <li>• Rappel de l'obligation de confidentialité de l'équipe d'audit</li> <li>• Questions / réponses,</li> <li>• Confirmation des horaires de la réunion de clôture (Compléter le formulaire de réunion d'ouverture)</li> </ul> Salles : 6Br1 – Baignoles de l'Orne (en visio à Caen)					Participants : Direction, Pilotes, Correspondants, Uds
10h	<b>Contexte</b> Pilotage Système/écoutes/amélioration continue  Salle : 6Br1				RA+A	Participants : cabinet/PAPI
10h45	<b>06 Gestion des ressources humaines</b>  Salle : 6 Br1	5.3 4.4 6.1  7.1.2 7.2  7.5 7.1.4			RA	Participants : Pilote, Correspondants, CAB/PAPI

© Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse de l'organisme de certification ou de ses ayants cause, est illicite.

Revue prépa et Plan d'audit - CERTI F 0442.12 03/2020

AFNOR Certification

6/9

© Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse de l'organisme de certification ou de ses ayants cause, est illicite.

Date / Heure	Préciser les noms des sites audités et des processus / services concernés	§ du référentiel			Équipe d'audit	Personnes / Fonctions
		Q	S	E		
	<p><b>Pour chaque processus de réalisation, les exigences suivantes seront auditées :</b></p> <p><i>Présentation de l'activité (Pilotage du processus)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rôles, responsabilités et autorités, 5.3</li> <li>- Management processus, 4.4</li> <li>- Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités, 6.1.2</li> <li>- Planification de la maîtrise opérationnelle, 8.1</li> <li>- Exigences relatives aux produits et services, 8.2</li> <li>- Aspects environnementaux,</li> </ul> <p><i>Mise en œuvre des pratiques (Déroulement du processus sur un dossier client)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Production et prestation de service, 7.5</li> <li>- Planification de la maîtrise opérationnelle, 7.1.4</li> <li>- Informations documentées, 7.1.5</li> <li>- Environnement pour la mise en œuvre des processus, 8.6</li> <li>- Ressources pour la surveillance et la mesure, 8.7</li> <li>- Libération des produits et services,</li> <li>- Maîtrise des éléments de sortie non-conformes,</li> </ul>					
10h45	<p><b>10 Porter les politiques du logement et de la construction</b></p> <p>Salle : 7 Br1</p>				A	Participants : Pilote, Correspondant, CAB/PAPI
12h30	Pause déjeuner				RA+A	
13h45	<p><b>01 Management et évolution du système (P1/2/4 fusionnés ; P5 en révision)</b></p> <p>01 Management</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compréhension de l'organisme et de son contexte (enjeux internes et externes de la DREAL Normandie); 4.3</li> <li>- Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées; 4.4</li> <li>- Domaine d'application du SMQ ; 7.5</li> <li>- Système de management Q et ses processus ; 6.1</li> <li>- Informations documentées ;</li> <li>- Risques et Opportunités ;</li> </ul> <p>Salle : 6 Br1</p>	4.1			RA+A	Participants : Direction, CAB/PAPI
15h15	<p><b>23 Œuvrer à un transport des biens et des personnes plus respectueux de l'environnement</b></p> <p>Salle : 6 Br1</p>				RA	Participants : pilote, correspondants.C AB/PAPI
	<p><b>21 Contribuer au développement soutenable de l'estuaire de la Seine</b></p> <p>Salle : 7 Br1</p>				A	Participants : Pilote, Correspondant, CAB/PAPI

© Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse de l'organisme de certification ou de ses ayants cause, est illicite.

Date / Heure	Préciser les noms des sites audités et des processus / services concernés	§ du référentiel			Équipe d'audit	Personnes / Fonctions
		Q	S	E		
17h	Fin de la première journée d'audit Nuit à Rouen pour l'équipe d'audit					
<b>Mercredi 20 septembre 2023</b> <b>DREAL Normandie Caen - 1 rue Recteur Daure 14000 CAEN</b>						
7h30- 9h00	Trajet Equipe audit Rouen – Caen PREVOIR 2 PLACES DE PARKING SVP					
9h	<b>13 Contribuer à la prévention des risques naturels</b>  Salle : Giverny – visio depuis Rouen en 6 Br2				RA	Participants : Pilote, Correspondant, CAB/PAPI
	<b>18 Assurer l'évaluation environnementale des plans, programmes et projets</b>  Salle : 407				A	Participants : Pilote, Correspondant, CAB/PAPI
10h30	<b>09 Contribuer à la transition énergétique et au développement des énergies renouvelables</b>  Salle : Giverny - visio depuis Rouen en 6 Br2				RA	Participants : Pilote, Correspondant, CAB/PAPI
	<b>22 Garantir des transferts protecteurs de la faune et de la flore sauvage</b>  Salle : 407				A	Participants : Pilote, Correspondant, CAB/PAPI
12h30	Pause déjeuner				RA+A	
13h45	<b>17 Contribuer à la sécurité des transports routiers et des véhicules</b>  Salle : Giverny - visio depuis Rouen en 6 Br2				RA	Participants : Pilote, Correspondant, CAB/PAPI
	<b>20 Manager la connaissance pour appuyer les porteurs de projets</b>  Salle : 407				A	Participants : Pilote, Correspondant, CAB/PAPI
15h15	<b>07 Suivi de l'activité budgétaire et de la passation des marchés publics</b>  Salle : 407	5.3 4.4 6.1  7.1.3  7.5 7.1.4			RA	Participants : Pilote, Correspondant, CAB/PAPI
	<b>14 Collecter et expertiser les données quantitatives sur l'eau, prévoir le risque de crues</b>  Salle : Giverny - visio depuis Rouen en 6 Br2				A	Participants : Pilote, Correspondant, CAB/PAPI
17h	Trajet Equipe d'audit Caen- Rouen Nuit à Rouen pour l'équipe d'audit					

© Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse de l'organisme de certification ou de ses ayants cause, est illicite.

Date / Heure	Préciser les noms des sites audités et des processus / services concernés	§ du référentiel			Équipe d'audit	Personnes / Fonctions
		Q	S	E		
<b>Jeudi 21 septembre 2022 »</b> <b>DREAL Normandie Rouen - Cité administrative, 2 rue Saint-Sever FR 76032 ROUEN</b>						
8h45	PREVOIR 2 PLACES DE PARKING SVP					
9h	<b>12 Prévenir les risques technologiques</b> <i>(déplacement vers UBDCM site de Caen puis retour à Rouen)</i>  Salle : Giverny - visio depuis Rouen en 6 Br2				RA	Participants : Pilote, Correspondant, UBDCM, CAB/PAPI
9h	<b>19 Assurer la maîtrise d'ouvrage routière de l'État</b>  Salle : 5 Br1				A	Participants : Pilote, Correspondant, CAB/PAPI
10h30	<b>08 Logistique, immobilier et technologies de l'information</b>  Salle : 5 Br1	7.1 7.1.3 7.1.4			A	Participants : Pilote, Correspondant, CAB/PAPI
12h30	Pause déjeuner				RA+A	
13h30	<b>11 Contribuer au développement soutenable du territoire</b>  Salle : 6 Br2				RA	Participants : Pilote, Correspondant, CAB/PAPI
13h30	<b>15 Préserver les milieux et les ressources naturelles, restaurer la biodiversité</b>  Salle : 5 Br1 – visio depuis Caen en salle Honfleur				A	Participants : Pilote, Correspondant, CAB/PAPI
15h	<b>Rédaction et préparation réunion de clôture</b> Salle : 5 Br1 - Réunion de concertation des auditeurs et de préparation de la réunion de clôture : - Présentation et validation avant clôture des éventuelles fiches d'écart avec le représentant de l'organisme				RA +A	
17h	<b>Réunion de clôture</b>  Salles : 5 Br1 – visio depuis Caen en salle Honfleur					Participants : Direction, Pilotes, Correspondants, Uds

Projet de plan d'audit établi le Août 2023

Plan revu le 7 septembre 2023

Plan d'audit réalisé

**Le plan d'audit à fournir en annexe du rapport final doit être le reflet de l'audit réalisé. Les horaires de fin d'audit journaliers doivent être précisés.**

© Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse de l'organisme de certification ou de ses ayants cause, est illicite.

Revue prépa et Plan d'audit - CERTI F 0442.12 03/2020

AFNOR Certification

6/9

© Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse de l'organisme de certification ou de ses ayants cause, est illicite.

# COMPTE-RENDU DE RÉUNION D'OUVERTURE ET DE CLÔTURE D'AUDIT

Organisme : DREAL NORMANDIE Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement de Normandie - Audit : Septembre 2023

## Libellé dans la langue de l'audit

MISE EN OEUVRE DES POLITIQUES DU MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE (MTES) ET DU MINISTÈRE DE LA COHESION DES TERRITOIRES ET DES RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (MCTRCT) DANS LES DOMAINES : - DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, - DE L'ÉNERGIE ET DU CLIMAT, - DE L'EAU ET DE LA BIODIVERSITÉ, - DU LOGEMENT ET DES TERRITOIRES, - DE LA PRÉVENTION DES RISQUES NATURELS, TECHNOLOGIQUES, SANITAIRES ET DES TRANSPORTS, - DES INFRASTRUCTURES DE TRANSPORT ET DE LA MULTI-MODALITÉ. MISE EN OEUVRE DES CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DE LA DREAL DE MANIÈRE RESPECTUEUSE DE L'ENVIRONNEMENT AU TITRE DE L'ÉCO-RESPONSABILITÉ ET DES IMPACTS EXTERNES.

Libellé en anglais à minima (plus langue supplémentaire si demandée)

[Libellé]

En l'absence de version anglaise, la traduction sera effectuée par l'Organisme de Certification.

Confirmation du libellé, de la dénomination sociale et des adresses des sites concernés par la certification

- Pas de modification  
 Avec modifications

Détail des modifications :

MISE EN ŒUVRE DES POLITIQUES DU MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET DES COLLECTIVITÉS LOCALES (MTECT) ET DU MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE (MTE) DANS LES DOMAINES : - DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, - DE L'ÉNERGIE ET DU CLIMAT, - DE L'EAU ET DE LA BIODIVERSITÉ, - DU LOGEMENT ET DES TERRITOIRES, - DE LA PRÉVENTION DES RISQUES NATURELS, TECHNOLOGIQUES, SANITAIRES ET DES TRANSPORTS, - DES INFRASTRUCTURES DE TRANSPORT ET DE LA MULTIMODALITÉ.

Nombre de non-conformités majeures : 0

Nombre de non-conformités mineures : 1

## Direction de l'organisme

La direction de l'organisme reconnaît avoir pris connaissance du contenu du présent enregistrement et du contenu des fiches de Non-Conformité annoncées ci-dessus et exprime ses commentaires et éventuellement son désaccord, étant entendu que seule l'Instance de Décision peut attribuer, maintenir, renouveler ou étendre les certificats.

Date : 20/09/23

Visa de la direction

© Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse de l'organisme de certification ou de ses ayants cause, est illicite.

Rapport d'Audit - Annexe  
© Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse de l'organisme de certification ou de ses ayants cause, est illicite.

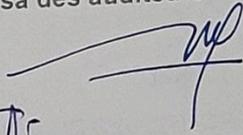
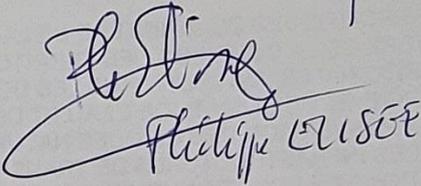
1/4

### Équipe d'Audit

Compte tenu des documents présentés, des sites visités et des réponses données aux questions posées, les Auditeurs déclarent, si tel est bien le cas, avoir effectué leur mission dans des conditions satisfaisantes. La signature des Auditeurs n'engage en aucune façon leur responsabilité personnelle ou celle de leur employeur en cas d'incidents, accidents ou erreurs commises par l'organisme après attribution des certificats.

Date : 20/09/23

Visa des auditeurs :

 Clémence Patin  
 Philippe ELISÉE