



Manuel du système de Management de la Qualité et de l'Environnement



C'est quoi la démarche
qualité en Dreal
Normandie ?





Ce manuel présente les dispositions prises par la DREAL Normandie pour améliorer la qualité de service qu'elle apporte à ses bénéficiaires, pour garantir une bonne prise en charge de ses usagers et pour limiter les impacts de ses activités sur l'environnement. Il a été élaboré pour répondre aux exigences des normes ISO 9001 (management de la qualité), ISO 14001 (management environnemental) et du référentiel (accueil des usagers) et décrit le système de management de la qualité et de l'environnement de la DREAL Normandie.



Sommaire

- Qui sommes-nous ? 3
- Comment sommes-nous organisés ?..... 4
- Être agente ou agent en DREAL Normandie 5
- Comment avons nous construit notre système qualité environnement ? 6
- Stratégie d'écoute de la DREAL Normandie 7
- La démarche qualité environnement en DREAL Normandie..... 8
- ...et la maîtrise de notre empreinte environnementale 9
- En bref, ce qu'il faut retenir 10
- Le domaine d'application de notre SMaQE11
- La politique d'accueil de la DREAL Normandie 12
- Cartographie de nos processus..... 13
- Les engagements de la direction..... 14
- La mise en œuvre de la démarche qualité 15
- Le réseau qualité environnement - les contributions attendues « la qualité est l'affaire de tous » 16
- Les instances du système de management de la qualité et de l'environnement..... 17
- Les instances de pilotage et d'animation..... 18
- En bref, les outils à disposition 19

Qui sommes-nous ?

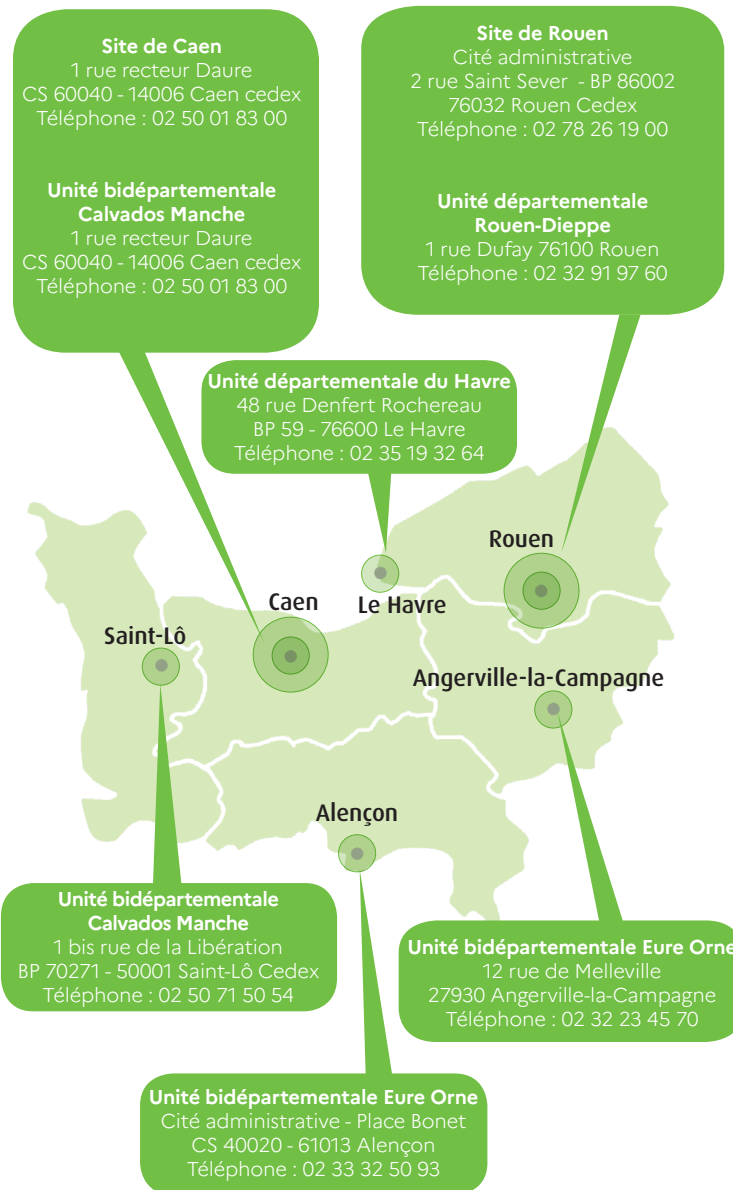
La Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL) de Normandie est le service déconcentré de l'État qui porte en région les politiques publiques du Ministère de la Transition Écologique (MTE) et du Ministère de la Cohésion des Territoires et des Relations avec les Collectivités Territoriales (MCTRCT) et du Ministère de la Mer. Comptant 450 agents, elle s'appuie sur un siège à Rouen, sur une antenne à Caen et sur deux unités départementales (l'une pour l'arrondissement du Havre, l'autre pour les arrondissements de Rouen et Dieppe), et deux unités bidépartementales (Calvados-Manche et Eure-Orne).

La DREAL intervient sous l'autorité du préfet de région, en lien avec le secrétaire général aux affaires régionales, ou sous l'autorité des préfets de département. Elle concourt à la réalisation d'un objectif collectif essentiel, le développement durable et soutenable du territoire de la Normandie, en déclinant les orientations ministérielles et en privilégiant des approches transversales.

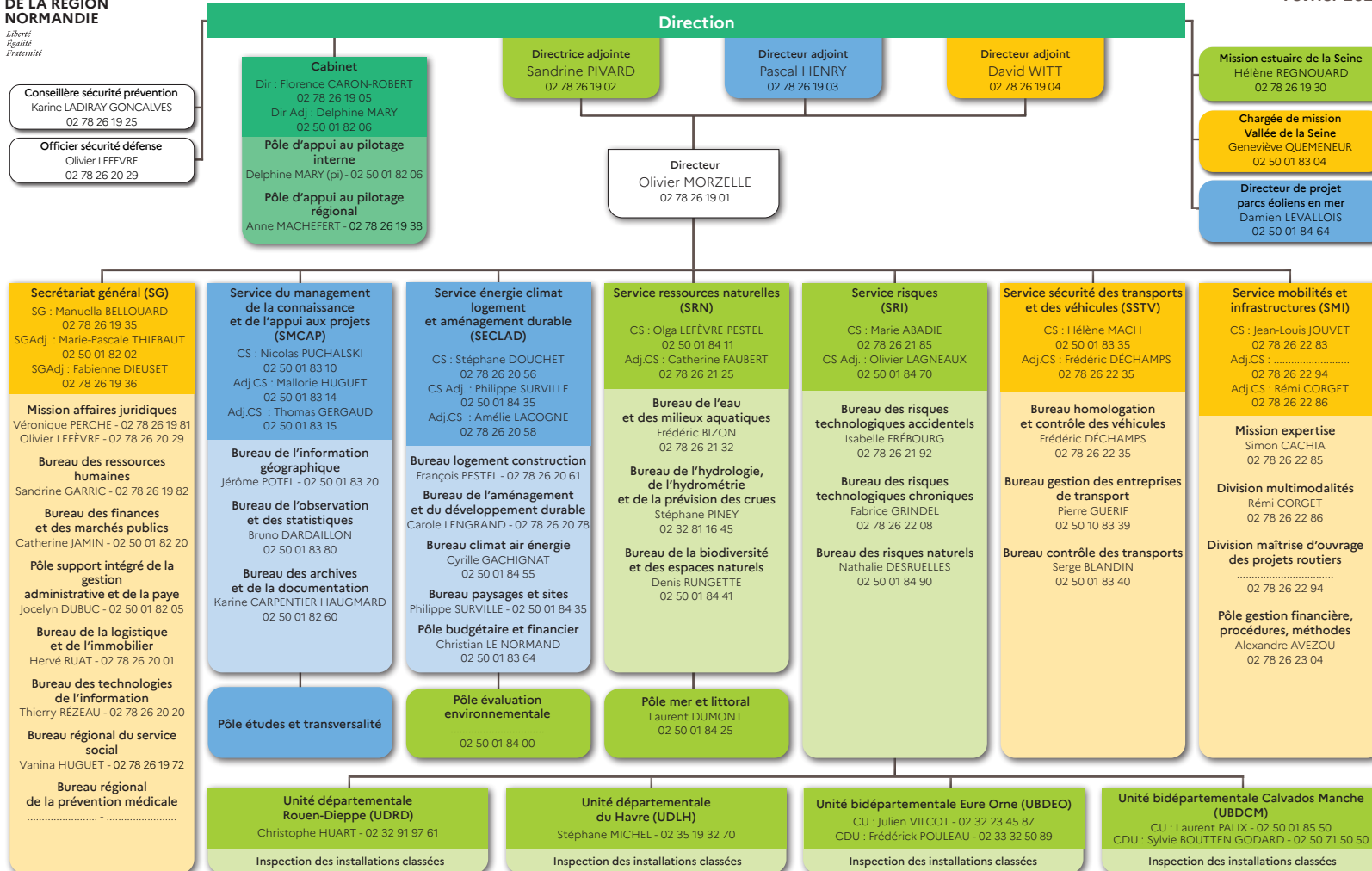


Au travers des missions qu'elle exerce, la Dreal :

- * est porteuse de la transition écologique
- * est porteuse de la réhabilitation thermique des bâtiments
- * promeut le développement soutenable du territoire
- * veille à la sécurité des territoires face aux risques technologiques et aux risques naturels
- * veille à la préservation de l'environnement, de la biodiversité et de la qualité de la ressource en eau, à la gestion économe de l'espace et à la gestion intégrée du trait de côte
- * contribue à la préservation et à la valorisation des paysages et des sites
- * promeut la desserte des territoires et la mobilité durable
- * assure la régulation et le contrôle des transports routiers et veille à la sécurité des véhicules.



Comment sommes-nous organisés ?



Les programmes de travail de tous les services de la DREAL sont disponibles sur l'intranet dans la rubrique Direction

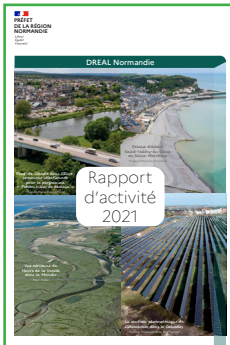


Chaque année, en fin d'année, la direction établit la note de cadrage annuelle qui précise les orientations et les attentes pour l'année à venir, pour chacun des services, de ses missions, et des unités départementales. En réponse à cette note, les services établissent leur programme de travail, qu'ils viennent présenter à la direction sur le premier semestre afin de faire les ajustements nécessaires si besoin. Ces séquences sont réalisées avec l'ensemble de l'encadrement du service ou de la mission. Ces programmes de travail, une fois validés, sont mis en ligne sur l'intranet (rubrique direction).

Dir : Directrice trice CS : Chef de service CSAJ : Chef de service adjoint-e Adj.CS : Adjoint-e au chef de service SG : Secrétaire général SGAdj : Secrétaire général adjoint-e CU : Chef de l'unité CDU : Chef délégué de l'unité

Cité Administrative- 2 rue Saint-Sever - BP 86002 - 76032 Rouen cedex - Tél : 02 78 26 19 00 - Fax 02 78 26 23 99 - dreal-normandie@developpement-durable.gouv.fr - www.normandie.developpement-durable.gouv.fr

Être agente ou agent en DREAL Normandie



La DREAL Normandie est un **service public** qui se positionne en **accompagnement des porteurs de projet**, le plus en amont possible, favorisant ainsi le **développement soutenable de la Normandie** et son développement économique. L'adaptation au changement climatique, l'amélioration de la qualité de l'air, le développement

des énergies renouvelables, la prévention des risques de submersion marine, la mobilité propre, la restauration de la biodiversité, la gestion économe de l'espace, la stratégie de gestion intégrée du trait de côte sont autant d'enjeux stratégiques pour la Normandie. De par son large champ de compétences, elle intervient dans des domaines très variés : cela nécessite pour chaque agent de bien

connaître l'organisation macro de la DREAL Normandie, et pour les encadrants d'avoir de la visibilité sur les projets du territoire afin de garantir un accompagnement optimal. C'est dans cet objectif que différentes instances sont proposées. (cf tableau ci-dessous)

Par ailleurs, des actions d'information des agents et des partenaires de la DREAL sont menées régulièrement, tant sur des sujets de fonctionnement et de management internes que sur ses thématiques « métiers » :

- présentation de la loi d'orientation sur les mobilités au cours de 3 webinaires spécifiques aux acteurs de la mobilité, fin 2020 et début 2021.
- présentation du profil environnemental « air » de la Normandie avec Atmo Normandie et l'ANBDD le 08/10/2021.

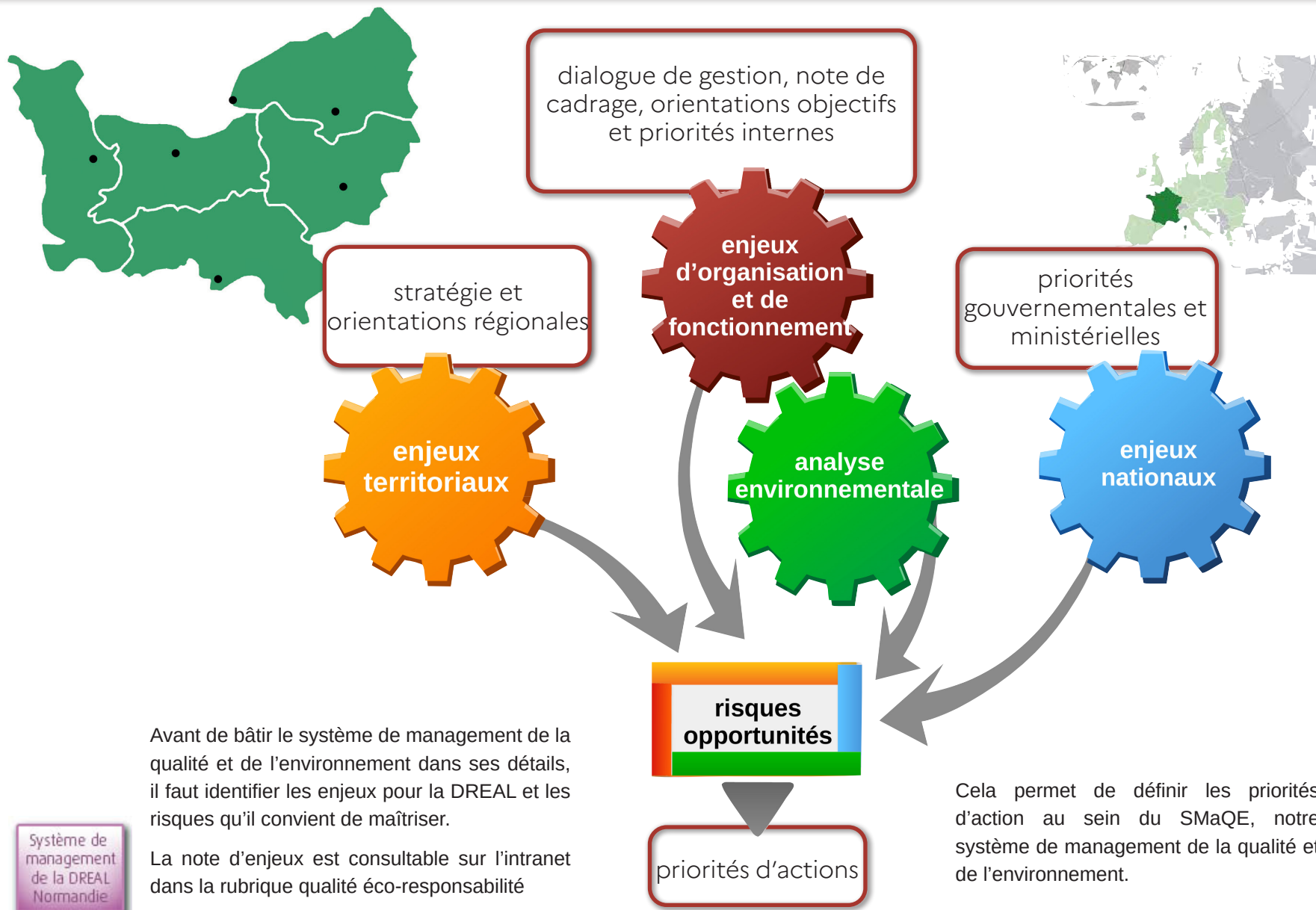
- présentation de la réglementation environnement 2020 le 15/12/2021.
- des colloques sur le **paysage** vis à vis des différentes thématiques sont organisés : par exemple, le 14 octobre 2016 sur les paysages industriels, le 29 novembre 2017 sur les paysages portuaires, le 24 mai 2019 sur le paysage et les infrastructures de transport et le 24 septembre 2021 sur le lien entre changement climatique et paysages.
- enfin des cycles de formations au **management**, au management bisite et au codéveloppement sont régulièrement proposés aux cadres de la zone de gouvernance.

Quoi ?	Pour qui ?	Objectifs
Assemblées générales Cérémonie des voeux	Pour tous les agents	Convivialité Partager les résultats et les objectifs de la DREAL Normandie
Séminaire et ateliers du CODIR	Pour les membres du comité de direction	Travail sur le management et les grands enjeux pour définir le cadrage des programmes de travail de l'année à venir
Séminaire des encadrants	Pour les encadrants	Travail sur l'accompagnement des projets et des porteurs de projet, le développement économique, la mise en œuvre de la transition énergétique et solidaire et les sujets RH management

Être agent en Dreal Normandie, c'est bien connaître le contexte de la Dreal, bien connaître la Normandie, et être à l'écoute pour proposer et apporter sa contribution, aussi bien en interne qu'en externe, à l'avancement des projets du territoire.



Comment avons-nous construit notre système qualité environnement ?



Stratégie d'écoute de la DREAL Normandie

Afin de fournir les services les plus adaptés, nous devons identifier nos parties intéressées pertinentes, déterminer leurs exigences en vue de répondre au mieux à leurs attentes, et s'assurer de leur satisfaction.

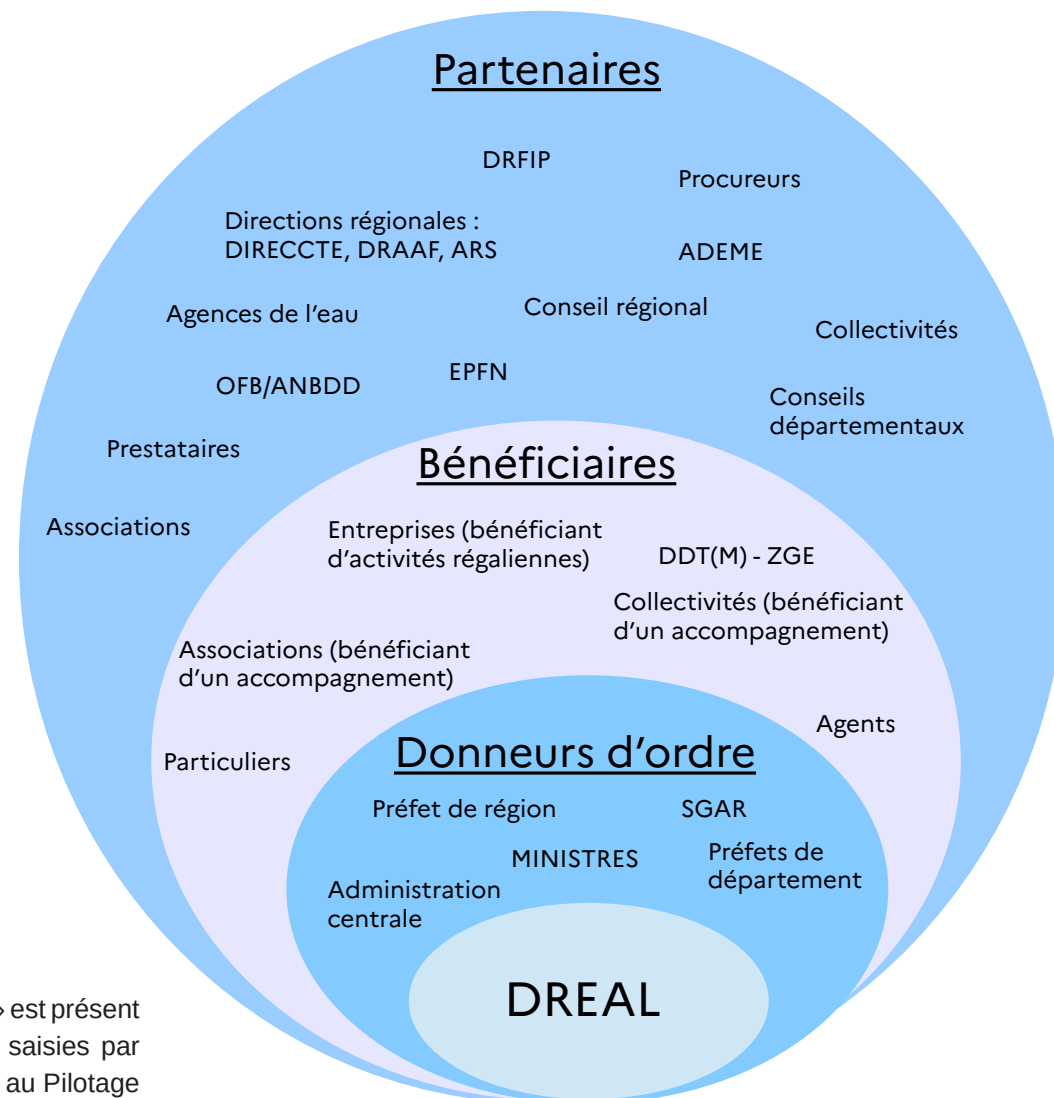
Pour la DREAL Normandie, il y a trois catégories :

- les donneurs d'ordre : des rencontres régulières avec la direction permettent de veiller à la prise en compte de leurs exigences et de s'assurer de leur satisfaction ;
- les bénéficiaires et les partenaires, dont les attentes peuvent être prises en compte par différents canaux selon les activités concernées (par exemple, dans le cadre de réunions s'il s'agit de l'animation d'un réseau, dans le cadre d'un dépôt de dossier s'il s'agit d'une instruction, etc). Ceci est à définir au niveau de chaque processus pour veiller à la méthode la plus adaptée et proportionnée.

*Un baromètre externe est accessible depuis la page d'accueil du site internet de la Dreal Normandie.
Le questionnaire est exploité annuellement.
Les usagers de la Dreal peuvent également faire part de leur expérience et de leurs éventuelles réclamations sur le site national plus.transformation.gouv.fr.*



Un formulaire dédié au « recueil de l'avis des utilisateurs » est présent sur chacune des pages du site internet. Les données saisies par l'internaute sont transmises par le Cabinet/Pôle d'Appui au Pilotage Interne (PAPI). Les exploitations du baromètre et de l'écoute externe sont publiées sur internet.



La démarche qualité environnement en DREAL Normandie...

La politique qualité environnement mise en œuvre depuis mai 2019 a pour objectifs :

- de faire vivre une organisation adaptée et connue de tous pour bien fonctionner,
- d'apporter des services de qualité en garantissant l'égalité de traitement et en conservant la proximité au territoire,
- de porter de l'attention aux agentes et aux agents, aux cadres, et veiller au bien-être au travail des équipes,
- de poursuivre nos initiatives en matière de responsabilité sociétale et de maîtrise de notre empreinte environnementale, interne et externe,

L'écoute externe, réalisée durant les 3 premières années après la fusion des régions, montre globalement une très bonne perception de la DREAL Normandie par les usagers externes. Les résultats du baromètre interne montrent un taux de satisfaction globale qui varie entre 71 % et 78 % d'agents satisfaits au cours des 3 années.

Les sujets de progrès identifiés sont en particulier :

- accorder de l'attention aux collaborateurs et aux collègues,
- mieux informer la communauté de travail sur les procédures liées aux ressources humaines,
- poursuivre l'amélioration des conditions de travail au quotidien.

En 2020 a été conduit un retour d'expérience de la crise sanitaire telle qu'elle a été vécue par la communauté de travail, et un plan d'actions répondant aux pistes d'amélioration proposées par les agents et les services a été élaboré.

En 2021, faisant suite à la publication du plan ministériel de prévention des risques psycho-sociaux, la DREAL a engagé une réflexion pour construire son plan de prévention des RPS. Sa validation interviendra avant la mi-2022.

les initiatives responsabilité sociétale



Éloi Larchevêque, référent parité, met en œuvre, avec l'appui d'un groupe de travail, le plan d'actions parité. La lettre de la parité et les cafés de la parité sont le fruit des travaux de ce groupe.



Catherine Jamin, référente « insertion sociale » s'assure que des clauses d'insertion sociale sont intégrées, si cela est pertinent, dans le cadre des marchés publics que nous passons.



Sandrine Garric référente « ascenseur social », organise l'accompagnement des agents notamment ceux qui préparent des oraux de concours.



Anne Marie Guilbert-Prawitz, référente « situation de handicap et ou fragilisées », un plan d'actions est en cours de définition en lien avec la référente pour la zone de gouvernance dans le cadre du plan quadriennal Normandie « travailleurs en situation de handicap ».

...et la maîtrise de notre empreinte environnementale

Des actions visant un usage optimisé des bâtiments de la DREAL ont été menées :

- diagnostic des systèmes de régulation du chauffage des bâtiments propriété de la DREAL. Suite aux désordres rencontrés, la chaudière de la rue Dufay a été remplacée en 2021
- paramétrage par défaut des modes économes d'impression sur les postes de travail des agents (impression protégée, noir et blanc, recto verso...).

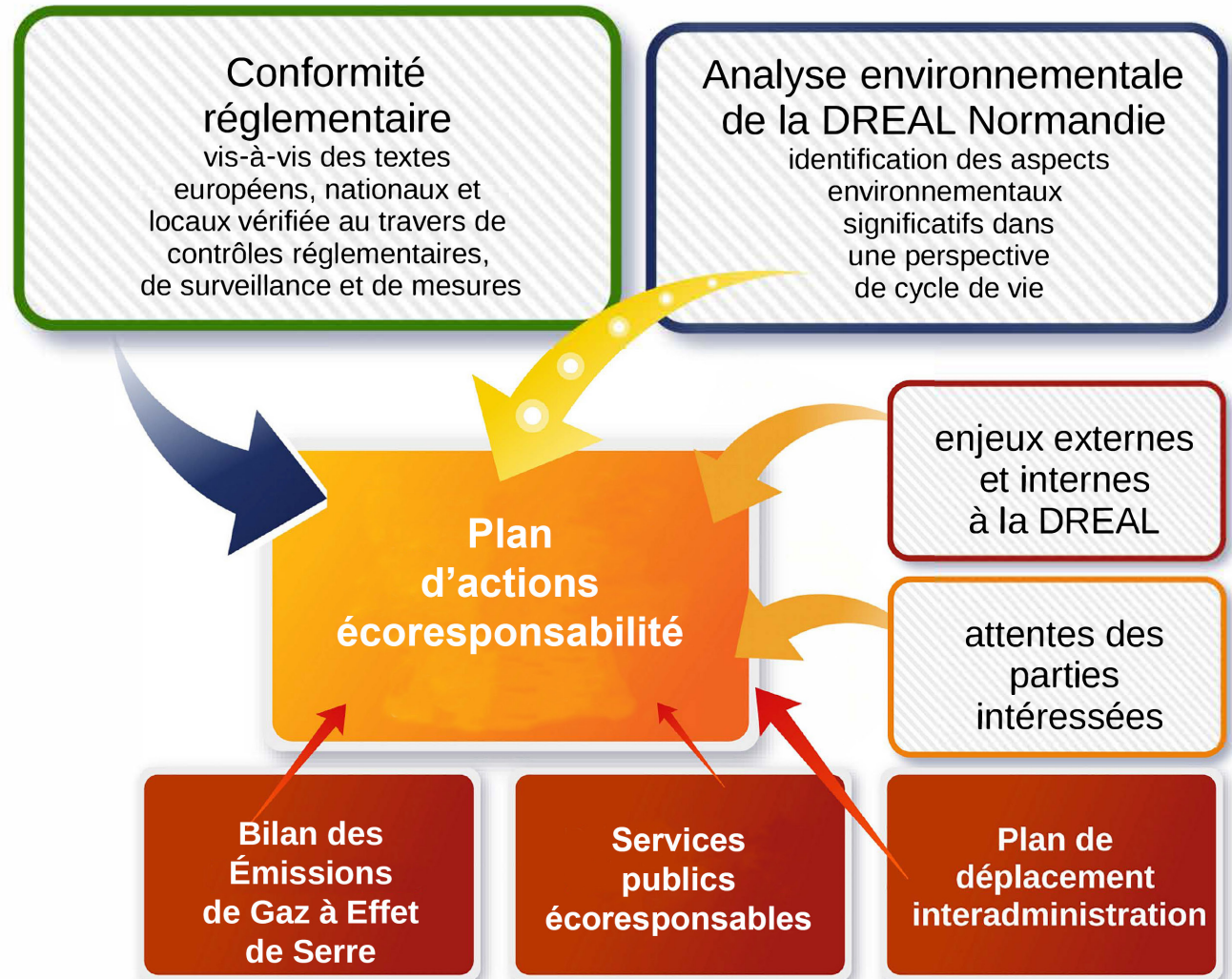
Concernant les actions en faveur de la biodiversité et de la réduction des déchets, les actions suivantes ont été mises en œuvre :

- installation d'un second composteur sur le site de Caen,
- fabrication d'hôtels à insectes par les agents lors de l'assemblée générale de juin 2019 (installés à Caen et Angerville-la-campagne),
- élargissement des filières de récupération des déchets sur les différents sites de la DREAL (exemple : piles, capsules de café, stylos...),
- cleanwalk autour du site de Caen.

Le chantier de rénovation de la cité administrative Saint-Sever, qui s'est déroulé en 2020 et 2021 pour ce qui concerne les bureaux occupés par la DREAL, a permis d'améliorer significativement la prise en compte de l'environnement dans le fonctionnement de la DREAL (performance énergétique principalement, consommation électrique pour l'éclairage).

Des actions de communication ont été organisées en interne à l'attention de la communauté de travail :

- actions dans le cadre de la semaine européenne du développement durable,
- actions dans le cadre de la semaine de la mobilité,
- article ou écogeste dans chaque lettre interne,
- gestion du bon usage de l'armoire à dons.



- l'engagement de la DREAL dans la publication du bilan de ses émissions de gaz à effet de serre (BEGES) en bilan carbone
- l'organisation d'actions de communication à l'attention des agents dans le cadre de la SEDD et de la semaine de la mobilité.

En bref, ce qu'il faut retenir



En résumé, voici les axes de la politique Qualité Environnement de la Dreal Normandie

La politique qualité environnement de la DREAL Normandie

Garantir la bonne réalisation des missions de la DREAL Normandie
Mai 2019

- ▶ Faire vivre une organisation adaptée et connue de toutes et de tous pour bien fonctionner.
- ▶ Apporter des services de qualité en garantissant l'égalité de traitement et en conservant la proximité au territoire.
- ▶ Porter de l'attention aux agentes et aux agents, aux cadres et veiller au bien-être au travail des équipes.
- ▶ Poursuivre nos initiatives en matière de responsabilité sociétale et de maîtrise de notre empreinte environnementale, interne et externe.

MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE



MINISTÈRE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES ET DES RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES



Mais c'est quoi la responsabilité sociétale ?

C'est la responsabilité de la DREAL vis-à-vis des effets qu'elle exerce sur la société, aussi bien d'un point de vue environnemental que social.

Les initiatives prises à la DREAL en matière de responsabilité sociétale concernent l'égalité femmes hommes, la promotion de « l'ascenseur social », l'intégration des personnes en situation de handicap et des personnes fragilisées, et l'insertion sociale.

Les quatre initiatives menées en matière de responsabilité sociétale



Promouvoir l'égalité des chances femmes - hommes et la parité.



Promouvoir l'« ascenseur social ».



Contribuer à une meilleure intégration des personnes en situation de handicap ou fragilisées.



Favoriser l'insertion sociale (dans les marchés que nous passons).

Janvier 2016



MINISTÈRE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES ET DES RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES



Et du point de vue environnemental ?

C'est l'effet que peuvent avoir nos activités sur l'environnement. Par exemple en organisant une réunion, avez-vous pensé à la visioconférence ? Quand vous devez vous déplacer, avez-vous pensé au covoiturage ? Pour les trajets courts, avez-vous pensé aux vélos à assistance électrique, ou à un véhicule électrique ?

Pour mieux limiter notre impact, le plan d'actions écoresponsabilité recense les actions mises en œuvre au sein de la DREAL.

Les objectifs du programme de management environnemental de la DREAL Normandie



Performance durable

Novembre 2016

- Réduire les consommations de matières premières et d'énergie.
- Réduire les émissions de gaz à effet de serre et de polluants atmosphériques liées aux transports.
- Restaurer la biodiversité.
- Mieux valoriser nos déchets.
- Développer l'éco-responsabilité de chacun et chacun d'entre nous, au travail comme à la maison.
- Accroître la part des achats écoresponsables.
- Être en conformité réglementaire.

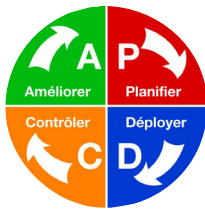


MINISTÈRE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES ET DES RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Le domaine d'application de notre SMaQE

Le système de management de la qualité et de l'environnement couvre l'ensemble des activités de la DREAL Normandie. A l'issue de l'audit externe de juin 2020, les certifications ISO 9001 et ISO 14001 de la DREAL ont été renouvelées pour une période de 3 ans. Le référentiel Marianne a été remplacé en janvier 2021 par le référentiel « Services Publics + », sans labellisation associée. Le système de management de la qualité et de l'environnement tient compte de ces évolutions.

➤ Périmètre d'application du système :



ISO 9001 : toutes les activités de la DREAL Normandie.



ISO 14001 (interne) : fonctionnement administratif et logistique de la DREAL pour l'exercice de l'ensemble de ses missions, y compris les déplacements des agents, et l'exploitation des bâtiments.

ISO 14001 (externe) : évaluation de l'impact sur l'environnement des politiques publiques portées par la DREAL Normandie.



Mise en œuvre des engagements Services Publics+ par l'ensemble des services (sans labellisation actuellement).

La politique d'accueil de la DREAL Normandie

- **Objectif** : apporter à nos usagers des **garanties** sur les **conditions d'accueil** et le **suivi de leurs demandes**
- **Méthode** : au travers des **engagements Services Publics+**

Nous nous engageons pour améliorer les services publics

+ PROCHES

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec courtoisie et **bienveillance**, et dans les conditions prévues par la loi vous avez le droit à l'erreur
- 2 Nous sommes **joignables** par téléphone ou sur place et nous facilitons vos démarches en ligne
- 3 Vous bénéficiez d'un **accompagnement** adapté à votre situation personnelle

+ EFFICACES

- 4 Nous vous **orientons** vers la personne compétente pour traiter votre demande
- 5 Vous recevez une **réponse** à vos demandes dans les délais annoncés et vous êtes **informés** sur l'avancement de votre dossier
- 6 Vous avez accès à nos **résultats** de qualité de service

+ SIMPLES

- 7 Vos **avis** sont pris en compte pour améliorer et simplifier nos démarches
- 8 Nous développons en permanence nos **compétences** et nous améliorons en continu
- 9 Nous sommes **éco-responsables**

Cartographie de nos processus

**BÉNÉFICIAIRES
ET PARTIES
INTERESSÉES**

**Éxigences
et mode d'écoute**

PROCESSUS DE MANAGEMENT

Management

O. Morzelle

1

Pilotage de la zone de
gouvernance

D. Witt

2

Communication
relations avec
les usagers

N.

4

Accompagnement des
projets complexes et à
enjeux

S. Pivard

5

PROCESSUS DE RÉALISATION

Contribuer à la transition
énergétique et au
développement des
énergies renouvelables

S. Douchet

9

Contribuer au
développement
soutenable du territoire

S. Douchet

11

Améliorer les évaluations
environnementales et la prise en
compte de l'environnement par
les projets, plans et programmes

D. Romieux

18

Manager la connaissance
en appui des services et
des porteurs de projet

N. Puchalski

20

Porter les politiques du logement et de la construction 10

F. Pestel

Prévenir les risques technologiques 12

M. Abadie

Contribuer à la prévention des risques naturels 13

M. Abadie

Collecter et expertiser les données quantitatives sur l'eau, prévoir le risque de crues 14

O. Lefevre Pestel

Préserver les milieux et les ressources naturelles, restaurer la biodiversité 15

O. Lefevre Pestel

Contribuer à la sécurité des transports routiers et des véhicules 17

H. Mach

Assurer la maîtrise d'ouvrage routière de l'État 19

H. Regnouard

Contribuer au développement soutenable de l'estuaire de la Seine 21

N.

Encadrer le commerce des espèces de la faune et de la flore sauvages menacées
d'extinction 22

O. Lefevre Pestel

Œuvrer à un transport des biens et personnes plus respectueux de l'environnement 23

R. Corget

PROCESSUS SUPPORT

Gestion des ressources
humaines

M. Bellouard

6

Suivi de l'activité budgétaire et de la
passation des marchés publics

M.P. Thiebaut

7

Logistique, immobilier et technologies
de l'information

F. Dieuset

8

BÉNÉFICIAIRES

Satisfaction

Mars 2023

Les engagements de la direction



Le système qualité environnement de la DREAL Normandie est essentiel à la qualité du service rendu aux usagers et à notre bon fonctionnement. Il nous amène à nous situer dans une logique de publication de nos résultats et d'amélioration continue. Grâce au baromètre interne et à l'écoute externe administrée en continu, notre système qualité environnement nous permet d'identifier les points de satisfaction et aussi les pistes de progrès. C'est un dispositif vivant, articulé avec le management et les ressources humaines. Afin de garantir et de faciliter la mise en œuvre de la politique qualité-environnement, la direction s'engage à :

- faire vivre le cadre favorable à la mise en oeuvre du système de management de la qualité et de l'environnement, en utilisant l'approche processus,
- sensibiliser, informer et former les agentes et les agents pour leur permettre d'acquérir les compétences nécessaires à l'accueil des usagers et à l'exercice de leur missions, et pour leur permettre de s'approprier le système de management de la qualité et de l'environnement,
- systématiser et capitaliser l'écoute des bénéficiaires, en externe, comme en interne, afin de s'assurer de l'accroissement de leur satisfaction,
- apporter aux cadres les éléments de repère nécessaires à l'exercice de leurs responsabilités en RH et management,
- rechercher l'amélioration continue de notre performance environnementale, autant en ce qui concerne l'impact de notre fonctionnement sur l'environnement que l'impact des politiques en faveur de l'environnement que porte la DREAL,
- veiller à notre conformité aux exigences réglementaires légales, notamment environnementales,
- mettre en oeuvre les engagements Services Publics+ dans l'ensemble des services, afin de garantir un accueil de qualité et une prise en charge performante de nos usagers,
- poursuivre le développement de nos initiatives en matière de responsabilité sociétale,
- intégrer les nouveaux usages dans le cadre de la transformation numérique.

Je m'engage personnellement à assurer le pilotage actif et permanent de cette démarche certifiée en 2017 et renouvelée en 2020 dans la perspective d'une amélioration continue. Je sais pouvoir compter sur l'ensemble des agentes et des agents et des cadres pour enrichir et faire fonctionner ce système de management de la qualité et de l'environnement, et j'attends de chacune et chacun une implication dans la recherche de l'amélioration continue de notre fonctionnement et dans le management environnemental de notre DREAL. Je confie l'animation globale de ce système au responsable qualité-environnement, avec l'appui des agentes et des agents de la mission qualité environnement et appui, et je demande aux encadrants de porter cette démarche vis-à-vis de leur équipe en s'appuyant sur le réseau qualité-environnement (pilotes de processus – correspondants qualité environnement - auditeurs internes – membres du groupe de suivi écoresponsabilité – référentes et référents Services Publics + – assistantes et assistants – référents responsabilité sociétale).

A Rouen, le 9 mars 2022
Olivier Morzelle

Le management de la qualité environnement, est donc un moyen de piloter la DREAL, et apporte :

- *des **procédures métiers et des méthodes de travail communes et partagées**, qui facilitent mon travail (exemples : gestion de l'amélioration continue, procédures spécifiques à mon métier, lettres de mission, fiches de suivi des projets,...),*
- *un **cadre de travail sécurisant** avec une organisation et des objectifs pour mon service formalisés dans quelques documents (programme de travail, revue de processus et plan d'actions associé) partagés et suivis,*
- *une **écoute et une prise en compte de mes attentes** grâce aux dispositifs d'amélioration continue mis en place (baromètre interne, fiches de progrès).*



La mise en œuvre de la démarche qualité

Correspondants Qualité Environnement

Informations documentées des processus

Les procédures existantes, une fois validées, sont mises en ligne sur l'intranet dans la rubrique qualité écoresponsabilité.

Chaque service contribue à l'écriture des procédures nécessaires au bon fonctionnement et à l'atteinte des objectifs de la DREAL.

Il n'est pas toujours indispensable de formaliser une procédure qualité : certaines répondent à des besoins internes aux services, d'autres répondent à des risques identifiés, d'autres encore à des besoins de transversalité.



Le système est désormais mature et entre dans une phase d'amélioration continue par la mise en ligne de nouvelles procédures (page actualité de la rubrique qualité écoresponsabilité) et l'exploitation de l'écoute externe.

Pour en savoir plus, rapprochez-vous de votre correspondant qualité environnement.

<p><i>Direction</i></p>  <p>Delphine Mary</p>	<p><i>Service Sécurité des Transports et des Véhicules</i></p>  <p>Christine Nègre</p>	<p><i>Service Ressources Naturelles</i></p>  <p>Catherine Faubert</p>  <p>François Normand</p>
<p><i>Mission Estuaire de la Seine</i></p>  <p>Arnaud Diara</p>	<p><i>Cabinet/PAPI</i></p>  <p>Séverine Bernard</p>  <p>Sylvie Lopez</p>	<p><i>Unité Départementale Rouen-Dieppe</i></p>  <p>Tristan Levesque</p>
<p><i>Secrétariat Général et Service du Pilotage Régional</i></p>  <p>Sandrine Garric</p>  <p>Thierry Rézeau</p>  <p>Catherine Jamin</p>  <p>Hervé Ruat</p>  <p>Jocelyn Dubuc</p>	<p><i>Service du Management de la Connaissance et de l'Appui au Projets</i></p>  <p>Thomas Gergaud</p>	<p><i>Unité Départementale du Havre</i></p>  <p>Céline Ladiré</p>
<p><i>Service Énergie Climat Logement Aménagement Durable</i></p>  <p>Sylvie Le Ven</p>  <p>Manuela Colombel</p>  <p>Philippe Ameline</p>  <p>Simon Roussigne</p>	<p><i>Service Risques</i></p>  <p>Nathalie Desruelles</p>  <p>Olivier Lagneaux</p>	<p><i>Unité Bidépartementale Calvados Manche</i></p>  <p>Bertrand Cagneaux</p>
	<p><i>Service Mobilités et Infrastructures</i></p>  <p>Louise Boisgrollier</p>  <p>Jean-Matthieu Farenc</p>	<p><i>Unité Bidépartementale Eure Orne</i></p>  <p>Julien Vilcot</p>

Le réseau qualité environnement - les contributions attendues

« la qualité est l'affaire de tous »



Cabinet/PAPI

Rattachée à la Direction, le cabinet/PAPI œuvre à la mise en place du système de management de la qualité et de l'environnement et assure l'animation de la démarche dans la durée, notamment en pilotant les activités liées à l'amélioration continue, à l'écoute des bénéficiaires et en assurant la fonction de responsable qualité environnement.

Le groupe de suivi écoresponsabilité

Animé par le cabinet/PAPI le groupe de suivi écoresponsabilité coordonne les démarches écoresponsables (plan d'administration exemplaire, plan de déplacement de l'administration...) et assure le suivi du plan d'actions écoresponsabilité annuel.

Les auditrices et les auditeurs internes (AI)

Ils préparent et animent les audits internes. Ils mesurent l'efficacité des processus et s'assurent qu'ils sont toujours d'actualité et pertinents. Ils valorisent les bonnes pratiques.

La Direction (DIR)

Elle établit la note de cadrage annuelle et détermine la politique en matière de management de la qualité et de management environnemental. Elle fixe et valide les objectifs stratégiques et opérationnels qui en découlent et est responsable de l'affectation des moyens correspondants et de l'efficacité du système.

Les agentes et les agents

Ils sont au cœur du système. Toutes et tous sont concernés par la démarche qualité environnement, aussi bien dans sa phase de conception, en participant à la mise au point des procédures, qu'au quotidien en contribuant à l'atteinte des objectifs, en participant aux dispositifs d'écoute et d'amélioration continue, et en proposant les améliorations utiles.

Les référentes et les référents responsabilité sociétale (RRS)

Rattachés pour cette mission au directeur, ils sont en charge de coordonner les actions engagées autour des initiatives parité femmes-hommes, ascenseur social, intégration des personnes en situation de handicap et/ou fragilisées, et insertion sociale.

Les pilotes de processus (PP)

Ils ont un niveau hiérarchique et une compétence significatifs dans les activités du processus. Ils portent la démarche et sont responsables de l'atteinte des objectifs et de la contribution de leur processus à la mise en œuvre du système. Ils animent leur revue de processus, coordonnent les actions d'amélioration identifiées et vérifient ainsi l'efficacité du processus.

Les correspondantes et les correspondants qualité environnement (CQE)

Ils assistent les pilotes de processus et leur chef de service dans le déploiement de la démarche : ils préparent les revues de processus, sont les garants de la mise à jour documentaire,... Ils sensibilisent et mobilisent les agents de leur service sur la démarche qualité : ils sont les relais de la mission qualité environnement et appui dans les services et sont force de proposition.

Les référentes et les référents Services Publics +

Ils s'assurent, au sein de leur service ou mission, du respect des engagements Services Publics +. Ils diffusent les bonnes pratiques d'accueil sur l'ensemble des implantations au travers du club des référentes et référents Services Publics +.

Les instances du système de management de la qualité et de l'environnement

La mise en œuvre et le suivi de la politique qualité environnement s'effectue notamment au cours de réunions de pilotage et de reporting. Elles contribuent toutes à l'amélioration continue au travers des décisions et des actions qui en résultent.

Revue de Direction - CODIR Qualité Environnement

Les performances des processus y sont suivies au travers du tableau de bord des indicateurs et des indicateurs Marianne. Les résultats des travaux menés en groupe de suivi écoresponsabilité y sont diffusés.

Les données issues des dispositifs d'écoute y sont partagées afin d'identifier les actions d'amélioration à mettre en place.

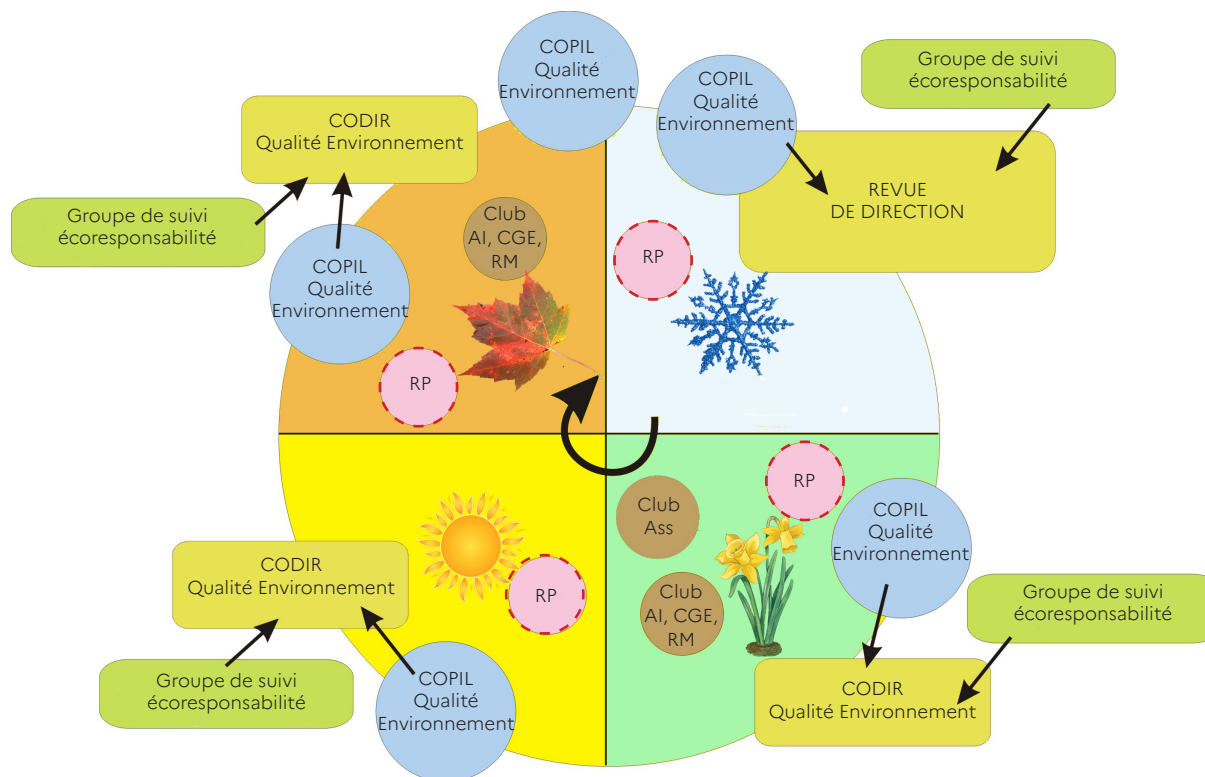
Le premier CODIR QE de l'année est appelé Revue de Direction, car il fait le bilan de l'année écoulée et valide les orientations pour l'année à venir. A cette occasion, l'efficacité et la pertinence du système de management de la qualité et de l'environnement sont évaluées. Les décisions d'adaptation du système, de fixation de nouveaux objectifs, d'éventuelles modifications du périmètre de certification sont prises.

DIR + Cabinet/PAPI + PP + CQE + RRS

COFIL Qualité Comité de Pilotage Qualité

Autour de la direction, des fonctions support, de la communication et de la zone de gouvernance il contribue à la définition de la stratégie et des objectifs, arbitre les priorités et ressources allouées, valide les orientations et propose les décisions au CODIR qualité.

Cabinet/PAPI + DIR + SG + SPR



Groupe de suivi écoresponsabilité

L'analyse environnementale de la DREAL est revue annuellement en début d'année afin d'identifier les aspects environnementaux significatifs de la DREAL et de les communiquer en Revue de Direction.

Les objectifs environnementaux et les actions mises en place pour atteindre ces objectifs sont suivis au travers du programme de management environnemental. La veille réglementaire est également partagée afin d'identifier les actions à mettre en place pour rester en conformité.

Cabinet/PAPI + BLI + BTI + BFMP + SRN + SMI + SECLAD

Les instances de pilotage et d'animation

RP : Revue de Processus

Lors de ces revues, il s'agit de vérifier la validité de l'information documentée du processus, de réaliser le suivi des indicateurs et d'avoir une réflexion sur les actions d'amélioration à mener. Pour ces revues de processus, il faut tenir compte des éléments pertinents pour le processus, issus des différents dispositifs d'écoute (baromètres, fiches de progrès, réclamations, enquêtes de satisfaction, constats d'audits, pistes de progrès),...

Lors de la revue de processus est également réalisée l'analyse des risques et opportunités en fonction des enjeux et la prise en compte des objectifs environnementaux issus du groupe de suivi écoresponsabilité, mais également ceux spécifiques aux activités du processus.

La fréquence des revues de processus est fixée par le pilote de processus en étant a minima annuelle.



Club des Auditeurs et Auditrices Internes Club des Correspondantes et Correspondants Qualité Environnement

Ces clubs ont vocation à diffuser les nouveautés concernant le système de management de la qualité et de l'environnement, à proposer des séquences de sensibilisation/formation et à partager - échanger sur les bonnes pratiques.

Club des assistantes et assistants Club des référentes et référents Services Publics+

Ces clubs permettent la diffusion des bonnes pratiques d'accueil de nos usagers dans l'ensemble de nos implantations : accueil physique et téléphonique, réponses aux demandes arrivant par courrier et par courriel. Ils servent aussi à partager les principes de fonctionnement à mettre en place au sein des secrétariats des services afin de mieux maîtriser les délais de nos réponses : suivi des parapheurs, gestion des boîtes à lettres d'unité, saisine par voie électronique, délais...).

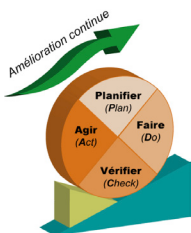


Club des assistant.e.s du 23 janvier 2018

En bref, les outils à disposition

L'intranet qualité écoresponsabilité

Vous y trouverez les modèles disponibles, les procédures en vigueur, des supports de communication sur la démarche qualité, le tableau de bord des indicateurs, les compte-rendus des instances de notre système, les données issues de nos dispositifs d'écoute comme les résultats des baromètres, et bien d'autres choses encore !



Les fiches de progrès

C'est la boîte à idées à disposition des agents. Chacun peut y déposer des propositions d'amélioration ou y enregistrer les difficultés qu'il a rencontrées sans avoir identifié de solution.

Cet outil sert à suivre les actions d'amélioration mises en place suite à ces remarques. Toutes vos suggestions d'amélioration sont les bienvenues !

fiche-de-progres.dreal-normandie@developpement-durable.gouv.fr

Les audits internes

Ils permettent de déterminer si le système de management de la qualité et de l'environnement est efficacement mis en oeuvre et tenu à jour, et est conforme aux exigences des normes ou du référentiel applicables. Ils sont réalisés par des agents volontaires et formés. Si vous souhaitez rejoindre l'équipe d'auditeur interne, contacter le Cabinet/PAPI.

Les baromètres

Le **baromètre interne** : réalisé annuellement, il permet de mesurer la satisfaction des agents autour de huit thématiques :

- les relations dans les équipes de travail,
- les relations avec la hiérarchie et le dialogue social,
- la gestion des compétences et l'évolution professionnelle,
- l'activité et la satisfaction dans le travail,
- la gestion du personnel,
- la communication interne,
- les orientations stratégiques et les axes de travail,
- les conditions de travail, d'hygiène et de sécurité.

Le **baromètre externe** : accessible depuis la page d'accueil de notre site internet.



MINISTÈRES
TRANSITION ÉCOLOGIQUE
COHESION DES TERRITOIRES
MER
Liberté
Égalité
Fraternité

Portail intranet de la DREAL Normandie

Stratégie et pilotage Qualité Environnement Services Publics+ Ressources Humaines Vie pratique Services COVID-19

Accueil > Nos grands dossiers > Eco-responsabilité

Eco-responsabilité

L'écoresponsabilité désigne l'ensemble des actions visant à limiter les impacts sur l'environnement de l'activité quotidienne des collectivités. L'écoresponsabilité passe par de nouveaux choix de gestion, d'achats, d'organisation du travail, par des investissements et par la sensibilisation du personnel.

Le jardinage de printemps
26.04.2021

12.10.2020
Ca suffit le gâchis ! 16 octobre 2020 : journée nationale de réduction du (...)

15.06.2020
Émissions de gaz à effet de serre de la DREAL Normandie
Vous trouverez ci-après le bilan des émissions de gaz à effet de serre de la DREAL Normandie au titre de l'année 2017.

Ce questionnaire est construit autour de trois thématiques :

- les relations avec nos bénéficiaires,
- notre lisibilité et nos points forts,
- l'accueil et les informations mises à disposition.

L'écoute externe : le questionnaire de baromètre externe, mis à jour annuellement, reste accessible depuis la page d'accueil de notre site internet. Les réponses apportées au questionnaire sont prises en charge par le Cabinet/PAPI.

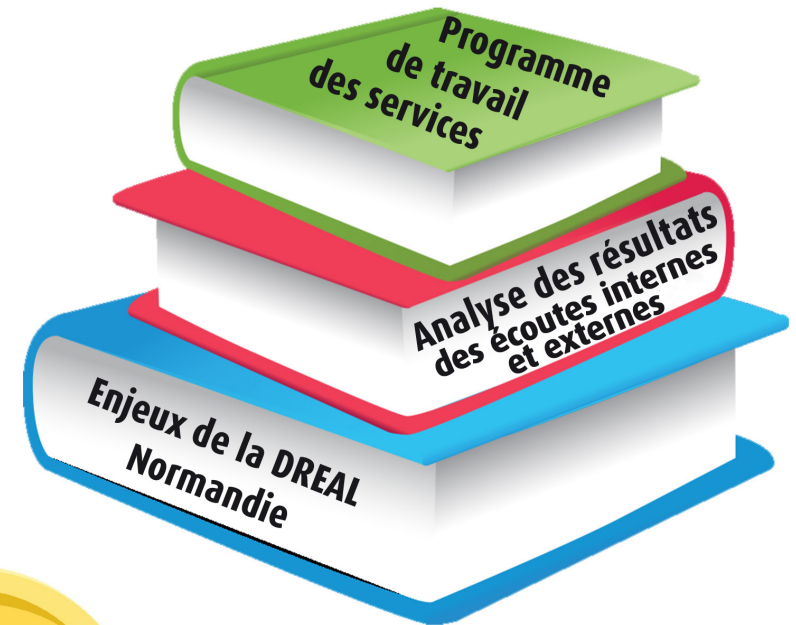
Le « **recueil de l'avis des utilisateurs** » : accessible depuis chacune des pages du site internet, il est destiné à recueillir l'avis, les remarques, les propositions d'améliorations formulés par les internautes. Constitué de très peu de questions, il porte sur :

- le type d'informations recherchées, leur accessibilité et leur disponibilité
- le contenu éventuellement erroné des pages internet
- le niveau de satisfaction du site internet

Les remarques émises sont prises en charge par le Cabinet/PAPI.

Poursuivons le chemin de la qualité !

note de cadrage
annuelle du
directeur aux
services



Certifications

Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement
et du Logement de Normandie

Cité administrative, 2 rue Saint-Sever - BP 86002
76032 Rouen cedex

Tél : 02 78 26 19 00
Fax : 02 78 26 23 99

dreal-normandie@developpement-durable.gouv.fr
www.normandie.developpement-durable.gouv.fr