



PRÉFET
DE LA RÉGION
NORMANDIE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

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

DREAL NORMANDIE

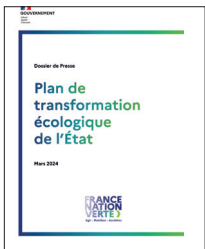


C'EST QUOI LA DÉMARCHÉ
QUALITÉ EN DREAL
NORMANDIE ?





ISO 9001



**SERVICES
PUBLICS+**



Responsabilité Sociétale

CHOUETTE, DES
RÉPONSES AUX
QUESTIONS QUE JE ME
SUIS TOUJOURS POSÉES
!



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 dans le respect des différentes réglementations qu'elle contribue à appliquer. Il a été élaboré pour répondre aux exigences des normes ISO 9001 (management de la qualité), du programme Services Publics + (accueil des usagers) et du plan de transformation écologique de l'État 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 de management de la qualité et de l'environnement ?	6
Stratégie d'écoute de la DREAL Normandie	7
La politique qualité environnement en DREAL Normandie	8
Le domaine d'application de notre SMaQE	9
La politique d'accueil des usagères et des usagers de la DREAL Normandie	10
Cartographie de nos processus	11
Les engagements de la direction	12
La mise en œuvre de la démarche qualité	13
Le réseau qualité environnement - les contributions attendues « la qualité est l'affaire de tous »	14
Les instances du système de management de la qualité et de l'environnement	15
Les instances de pilotage et d'animation	16
En bref, les outils à disposition	17
Poursuivons le chemin de la qualité !	18

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 pôle des ministères en charge de la transition écologique, de la biodiversité, du logement, de la cohésion des territoires, de la transition énergétique, des transports et de la mer.

Elle offre et mobilise une expertise de haut niveau, assure une régulation environnementale, porte et fait connaître les enjeux du développement durable, soutient l'innovation, impulse et traduit les politiques publiques nationales en actions opérationnelles, en partenariat et en réseau avec les acteurs des territoires.

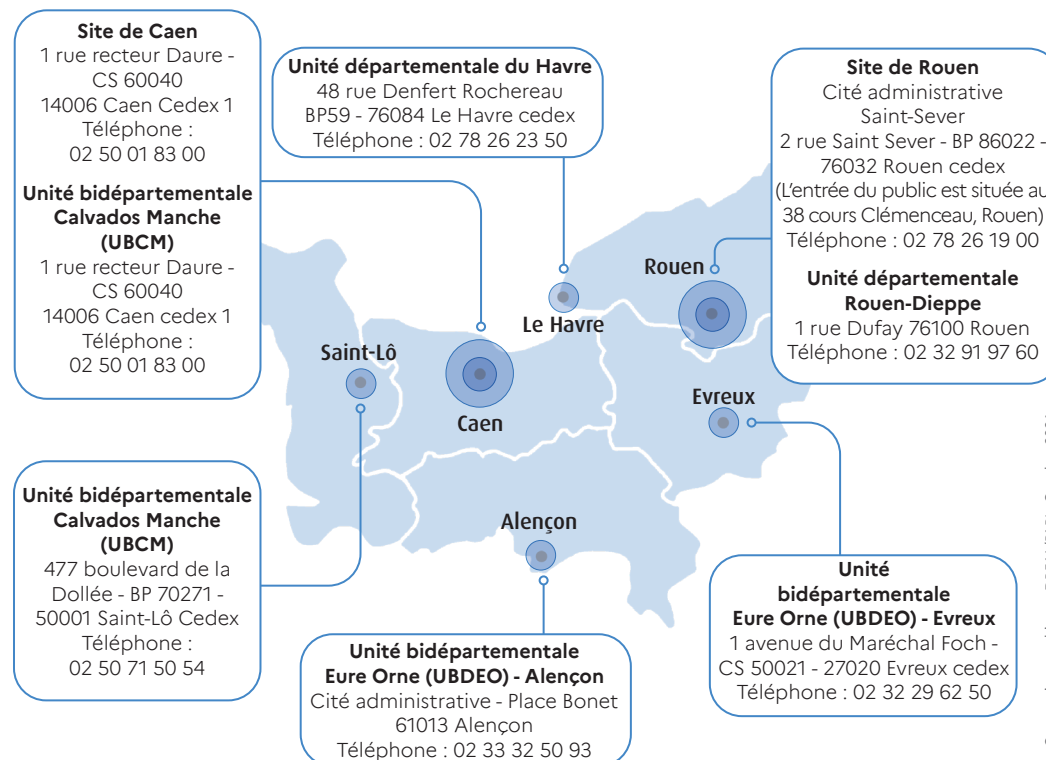
Comptant un peu plus de 400 agents, elle s'appuie sur un siège à Rouen, sur une antenne à Caen et sur deux unités départementales (l'une pour l'arrondissement du Havre, l'autre pour les arrondissements de Rouen et Dieppe), et deux unités bidépartementales (Calvados-Manche et Eure-Orne).

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.

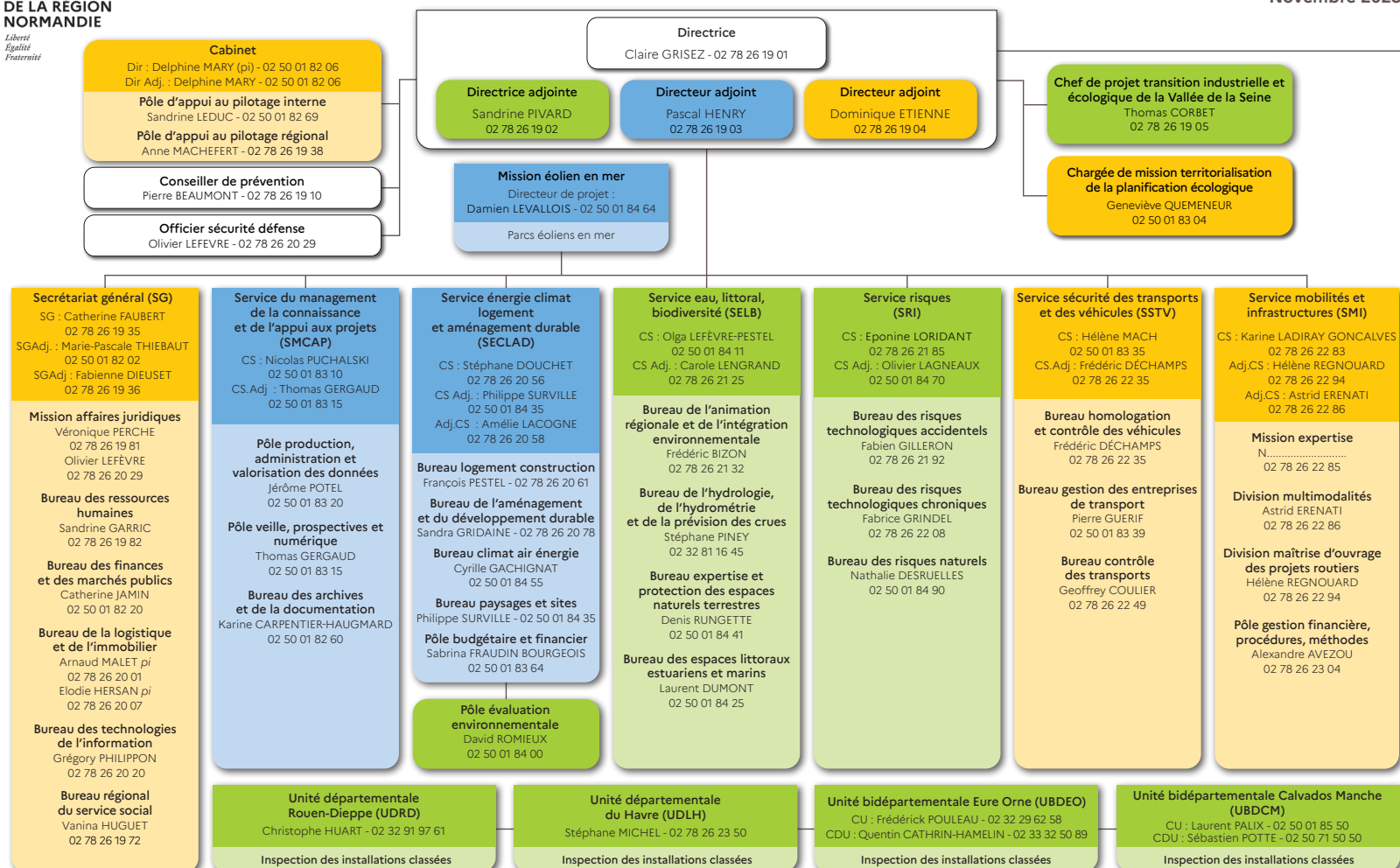


AU TRAVERS DES MISSIONS QU'ELLE EXERCE, LA DREAL :

- * est porteuse des transitions écologique et énergétique ;
- * est porteuse de la planification écologique ;
- * 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 ?



Dir : Directrice CS : Chef de service CM : Cheffe de la mission Adj. : Adjointe SG : Secrétaire général.e CU : Chef de l'unité CDU : Chef de délégué.e 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

LES PROGRAMMES DE TRAVAIL DE TOUS LES SERVICES DE LA DREAL SONT DISPONIBLES SUR L'INTRANET DANS LA RUBRIQUE STRATÉGIE ET PILOTAGE.



En fin d'année, la direction établit une note d'enjeux annuelle qui précise les orientations stratégiques de la DREAL pour l'année à venir, pour chacun des services, des 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 Stratégie et pilotage).

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, la DREAL intervient dans des domaines très variés : cela nécessite pour chaque agent de bien connaître l'organisation 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).

Les orientations et valeurs qui guident l'action de la DREAL sont contenues dans divers documents de cadrage :

- * pour l'année en cours : la note d'enjeux annuelle, les programmes de travail des services et la politique qualité ;
- * pour le management des équipes : les repères managériaux.

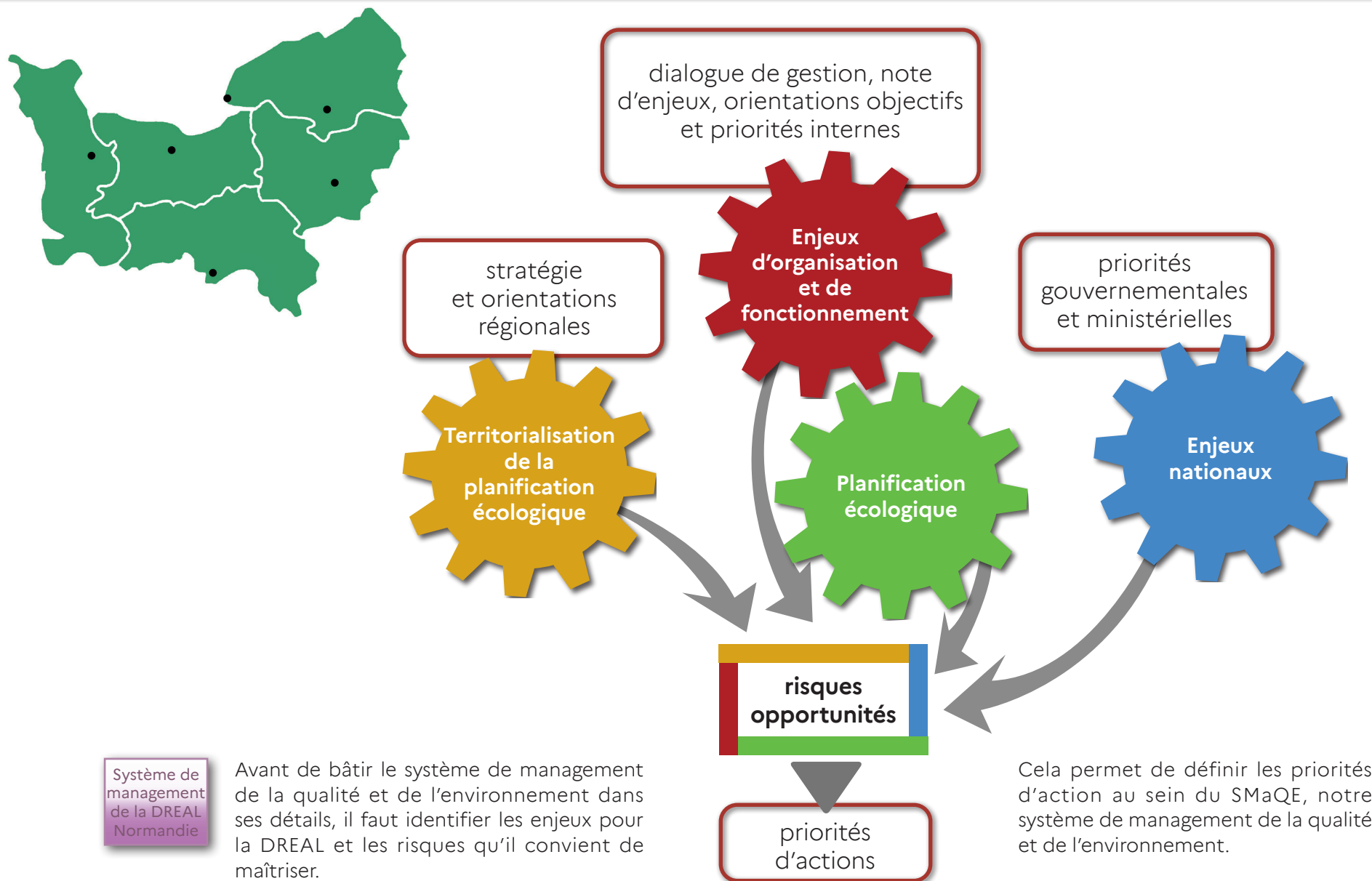
Tous ces documents sont consultables sur l'intranet de la DREAL dans la [rubrique documents stratégiques](#).

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.



Quoi ?	Pour qui ?	Objectifs
Journée de convivialité des personnels Cérémonie des vœux	Pour toutes les agentes et 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 encadrantes et encadrants	Pour les encadrantes et encadrants	Travail sur le rôle et la posture de la DREAL dans les transitions à l'œuvre et les sujets RH

Comment avons-nous construit notre système de management de la qualité et de l'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 :

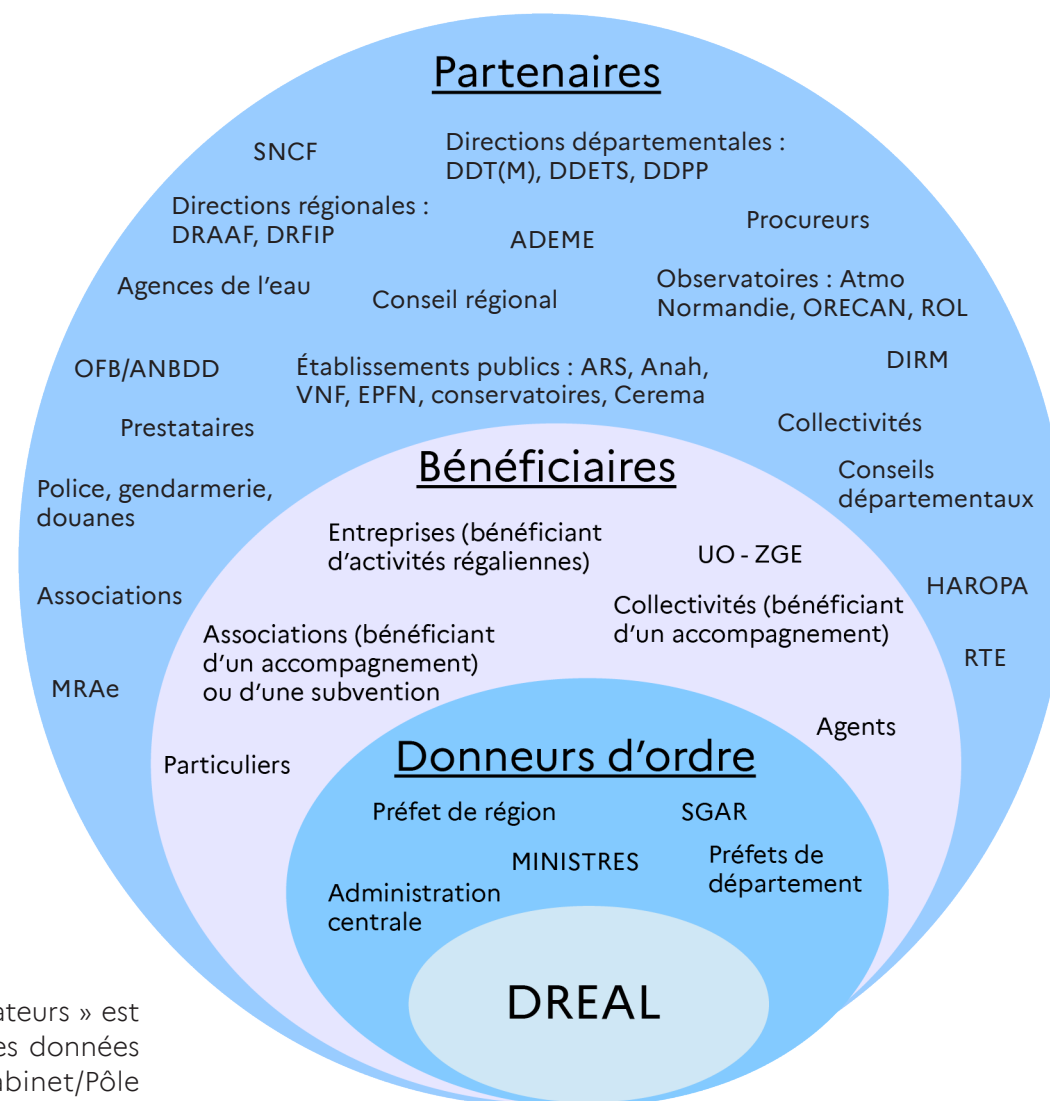
- * les donneurs d'ordre : des rencontres régulières avec la direction permettent de veiller à la prise en compte de leurs exigences et de s'assurer de leur satisfaction ;
- * les bénéficiaires et les partenaires, dont les attentes peuvent être prises en compte par différents canaux selon les activités 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.

DES QUESTIONNAIRES D'ÉCOUTE SONT ACCESSIBLES DEPUIS LA PAGE D'ACCUEIL DU SITE INTERNET DE LA DREAL; LES AGENT·E·S SONT INVITÉ·E·S À COMMUNIQUER AUPRÈS DES USAGERS SUR CE DISPOSITIF, NOTAMMENT EN FAISANT FIGURER LE LIEN D'ACCÈS DANS LEUR SIGNATURE DE MAIL.

LES USAGERS DE LA DREAL PEUVENT ÉGALEMENT FAIRE PART DE LEUR EXPÉRIENCE ET DE LEURS ÉVENTUELLES RÉCLAMATIONS SUR LE SITE NATIONAL [HTTPS://JEDONNEMONAVIS.NUMERIQUE.GOUV.FR](https://jedonnemonavis.numerique.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).



La politique qualité environnement en DREAL Normandie



Déclaration de politique qualité 2024-2025 de la DREAL Normandie

Le système de management par la qualité est l'outil privilégié de pilotage de la DREAL Normandie au service de la mise en œuvre de sa stratégie et de la réalisation de ses missions sur l'ensemble de ses périmètres de compétence.

La politique qualité de la DREAL Normandie poursuit les 3 objectifs suivants pour la période 2024-2025.

Un système qualité pour

1 Inscrire nos actions dans la territorialisation de la planification écologique

Pour être porteuse de sens, l'action de la DREAL doit s'inscrire dans la territorialisation de la planification écologique, les politiques prioritaires du Gouvernement et la transformation écologique de l'État. Cet engagement doit se traduire dans les activités au quotidien.

2 Prioriser nos activités

Dans un contexte relativement incertain et de fortes sollicitations, le système qualité doit permettre de définir des priorités dans nos activités afin de les conduire en fonction des enjeux qu'elles représentent et en limitant les erreurs d'appréciation.

3 Garantir la qualité de vie au travail

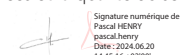
Le système qualité doit contribuer à l'engagement envers les agents de veiller à une qualité de vie au travail dans toutes ses dimensions, notamment l'hygiène et la sécurité, les moyens matériels et la qualité relationnelle et managériale. Il participe à l'accompagnement de l'encadrement intermédiaire comme pilier fondamental de la qualité managériale de la DREAL.

Cette politique est communiquée à l'ensemble des agent-e-s et est mise à disposition des parties intéressées. Elle sert de cadre à l'établissement et à la révision éventuelle, chaque année, des objectifs des différents processus qui composent notre système de management par la qualité.

Les membres de la direction, appuyés par le pôle d'appui au pilotage interne du cabinet, sont les garants de la mise en application des référentiels (norme ISO 9001, programmes Services Publics + et Services Publics Écoresponsables) et s'engagent à prendre en compte les objectifs définis ci-dessus dans le fonctionnement de la DREAL. L'équipe de direction compte sur l'implication de tous les agents et agents et en particulier des chef-fe-s de service et d'unités, des pilotes de processus, des correspondant-e-s qualité, des auditeurs et auditrices internes, pour porter avec dynamisme cette démarche qui contribuera à améliorer nos performances et la qualité du service public rendu.


Olivier Morzelle
Le directeur


Sandrine Pivard
La directrice adjointe


Pascal Henry
Le directeur adjoint


Dominique Etienne
Le directeur adjoint

Signature numérique de
Pascal HENRY
pascal.henry
Date: 2024.06.20
14:45:16 +0200'

Signature numérique
de Dominique
ETIENNE
dominique.etienne
Date: 2024.06.21
07:03:03 +0200'

Les engagements du plan de transformation écologique de l'Etat déclinés en DREAL Normandie



Mieux accompagner et outiller

- Former les agents à la transition écologique
- Mesurer les émissions de gaz à effet de serre et respecter la trajectoire de décarbonation



Mieux permettre à nos agents de se déplacer

- Réduire et verdir les déplacements domicile-travail
- Réduire et verdir les déplacements professionnels
- Verdir la flotte automobile



Mieux produire et consommer

- Consommer moins et mieux en achetant des produits durables
- Développer le numérique écoresponsable
- Réduire la quantité de déchets et optimiser leur valorisation



Mieux nourrir nos agents

- Promouvoir une alimentation plus respectueuse de l'environnement



Mieux gérer nos bâtiments publics

- Mesurer et réduire les consommations énergétiques des bâtiments



Mieux protéger nos environnements de travail

- Préserver la biodiversité
- Réduire notre consommation d'eau

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 septembre 2023, la certification ISO 9001 de la DREAL a été renouvelée 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.



La déclinaison du plan de transformation écologique de l'Etat est intégrée au système de management de la qualité, notamment via le nouveau processus 3 « Intégrer l'écoresponsabilité au quotidien ».



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

La politique d'accueil des usagères et des usagers 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 du respect des engagements Services Publics+

Nous nous engageons pour améliorer les services publics



1. Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur



2. Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics



3. Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle



4. Votre demande est traitée dans les délais annoncés



5. Vous disposez d'une information claire, simple et accessible



6. Vous avez accès à nos résultats de qualité de service



7. Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu



8. Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

Cartographie de nos processus

**BÉNÉFICIAIRES
ET PARTIES
INTERESSÉES**

**Exigences
et mode d'écoute**

PROCESSUS DE MANAGEMENT

Piloter

C. Grisez

1

Appuyer la direction dans
le déploiement de ses
stratégies

D. Etienne

2

Intégrer
l'écoresponsabilité au
quotidien

P. Henry

3

Travailler de façon
transversale *

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
au service des politiques
publiques

N. Puchalski

20

Porter les politiques du logement et de la construction

10

F. Pestel

Prévenir les risques technologiques

12

E. Loridant

Contribuer à la prévention des risques naturels

13

E. Loridant

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

14

O. Lefevre Pestel

Contribuer à la préservation et à la restauration de la biodiversité et de la ressource en eau

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

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

A. Erenati

PROCESSUS SUPPORT

Gestion des ressources
humaines

C. Faubert

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

* En cours d'élaboration

Octobre 2025

Les engagements de la direction

La mobilisation d'un système qualité environnement est un choix essentiel de la DREAL Normandie pour la qualité du service rendu aux usagers et l'efficacité de son fonctionnement. Ce choix nous amène à aborder notre activité collective dans une logique de publication de nos résultats et d'amélioration continue. Avec le baromètre interne et l'écoute externe administrée en continu, notre système qualité environnement a vocation à nous permettre d'identifier les points de satisfaction ainsi que les pistes de progrès. Le système qualité 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 système de management de la qualité et de l'environnement, en utilisant l'approche processus,
- * apporter à l'encadrement les repères utiles à l'exercice de leurs responsabilités en RH et management,
- * permettre aux agents d'acquérir les compétences nécessaires à l'accueil des usagers et à l'exercice de leurs missions, et de s'approprier pleinement le système de management de la qualité et de l'environnement,
- * mettre en œuvre les engagements Services Publics + dans l'ensemble des services, afin de garantir un accueil de qualité et une prise en charge performante des usagers,
- * systématiser et capitaliser l'écoute des bénéficiaires, en externe, comme en interne,
- * veiller à notre conformité aux exigences réglementaires et légales,
- * déployer le plan de transformation écologique de l'État en l'adaptant aux enjeux de notre périmètre et aux moyens mobilisables,
- * poursuivre le développement de nos initiatives en matière de transversalité et de qualité de vie au travail,
- * intégrer les nouveaux usages dans le cadre de la transformation numérique.

Nous nous engageons personnellement à assurer le pilotage de cette démarche certifiée en 2017 et renouvelée en 2020 et 2023. Nous savons pouvoir compter sur l'ensemble des agentes et des agents et des cadres pour enrichir et faire vivre le système de management de la qualité et de l'environnement de la DREAL au service de nos missions, avec un souci d'efficacité des moyens qui y sont consacrés. Nous savons aussi chacun des membres de notre collectif de travail DREAL impliqué et attentif à l'amélioration continue de notre fonctionnement.

La direction confie l'animation globale de ce système à la directrice de cabinet et son adjointe, avec l'appui des agentes et des agents du Pôle d'Appui au Pilotage Interne. En parallèle, elle demande aux encadrants de relayer 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).

A Rouen, le 2 septembre 2025

Signé par Pascal
HENRY, Directeur
adjoint DREAL, le
12/09/2025

Signature numérique
de Dominique ETIENNE
dominique.etienne
Date : 2025.09.15
10:08:46 +02'00'

Signé par Sandrine PIVARD le 17/09/2025

Signature numérique

Signé par Claire GRISEZ le
15/09/2025

Signature numérique

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

Informations documentées des processus

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

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 A FAIT L'OBJET, EN 2024, D'UNE REFORTE DES PROCESSUS DE MANAGEMENT. LES PROCESSUS SUPPORT ÉVOLUERONT COURANT 2025 DANS LE CADRE DE LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE.

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

Correspondants qualité environnement

Direction



Delphine Mary

Sandrine Leduc



Marina Poussard

Cabinet



Serge Hamard

Stéphanie Djabri



Service sécurité des transports et des véhicules



Christine Nègre

Service mobilités et infrastructures



Louise Boisgrollier

Clémentine Ravereau



Unité départementale de Rouen



Tristan Levesque

Secrétariat général



Sandrine Garric

Grégory Philippon



Catherine Jamin

Arnaud Malet



Service du management de la connaissance et de l'appui aux projets



Thomas Gergaud

Service risques



Nathalie Desruelles



Olivier Lagneaux



Mathieu Noré



Unité bidépartementale Calvados Manche



Service eau, littoral et biodiversité



Carole Lengrand

Marie Morin



Service énergie climat logement aménagement durable



Laurence Lelièvre

Eloi Larchevêque



Philippe Ameline

Marc Vantorhoudt



Unité départementale du Havre



Céline Ladiré

Unité bidépartementale Eure Orne



Le réseau qualité environnement - les contributions attendues

« la qualité est l'affaire de tous »

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 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 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 +.

Cabinet/PAPI

Rattaché 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.

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 du cabinet / PAPI dans les services et sont force de proposition.

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.

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 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 Service Public+.

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

Le CODIR QE de « mi-année » est appelé Revue de Direction, car il fait le bilan de l'année écoulée, valide les orientations pour l'année à venir et alimente le dialogue de gestion. 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.

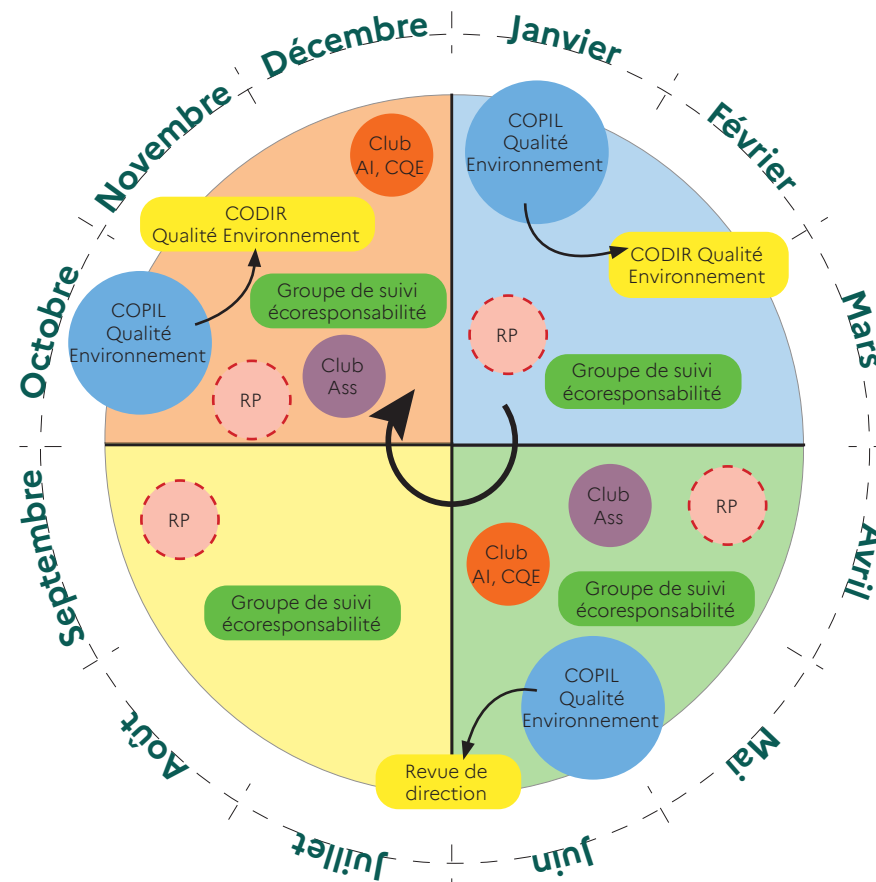
En parallèle de la revue de direction, deux CODIR QE sont organisés en début d'année et à l'automne pour faire des points réguliers sur l'avancement du système qualité.

DIR + Cabinet/PAPI + PP + CQE + AI + CODIR

COPIL qualité environnement

Autour de la direction, des fonctions support et de la communication, 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



Club AI, CQE : club des auditeurs/auditrices et des correspondant-e-s qualité environnement

Club Ass : club des assistant-e-s et référent-e-s SP+

RP : revues de processus

Groupe de suivi écoresponsabilité

Les objectifs environnementaux et les actions mises en place pour atteindre les engagements du plan de transformation écologique de l'Etat sont suivis au travers du processus 3 du système de management de la qualité et partagés avec les membres du groupe écoresponsabilité, afin d'identifier les actions à mettre en place pour améliorer notre démarche d'écoresponsabilité.

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 et des correspondantes et correspondants qualité environnement

Ce club a 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 et des référentes et référents Services Publics+

Ce club permet 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. Il sert 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...



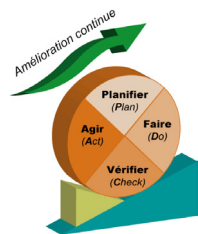
Club des assistant.e.s du 23 janvier 2018

En bref, les outils à disposition

La rubrique qualité écoresponsabilité sur le site intranet

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, et bien d'autres choses encore !

L'écoute des agents



Un dispositif d'écoute des agents est mis à disposition sur le site intranet. Cette rubrique propose d'une part une boîte à idées aux agents. Elle permet à chacun de s'exprimer en déposant une question ou en formulant une suggestion dans la rubrique « Exprimez-vous » qui vient ensuite alimenter la FAQ associée. Par ailleurs, cette rubrique donne un accès direct à l'outil Fiche de progrès qui a vocation à recueillir et faire remonter au PAPI les dysfonctionnements constatés dans la mise en œuvre de notre système qualité, les réclamations internes ou externes, les irritants...

Cet outil permet de suivre le traitement de vos contributions. Ces deux modes d'écoute sont des outils d'amélioration continue. Toutes vos contributions sont les bienvenues!

Les audits internes

Ils permettent de déterminer si le système de management de la qualité et de l'environnement est efficacement mis en œuvre 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.

Le recueil de l'avis des utilisateurs

Il est 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

Un questionnaire en ligne, comprenant les 5 indicateurs de ressenti du programme SP+, est également mis à disposition des usagers pour ils puissent faire part de leur avis après une démarche effectuée auprès de la DREAL (onglet « La DREAL et vous »). Les remarques émises sont prises en charge par le Cabinet/PAPI.

Les baromètres



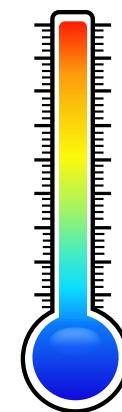
Le baromètre social interne : réalisé annuellement, il permet de mesurer

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 :

L'écoute externe est menée par les pilotes de processus auprès de leurs bénéficiaires. L'analyse des résultats est faite en revue de processus. Un bilan global à l'échelle du système de la DREAL est dressé dans le cadre de la revue de direction.



Poursuivons le chemin de la qualité !



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

