



Déclaration de politique qualité 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 est fondée sur les 4 engagements suivants :

Un système qualité pour

❶ Répondre aux demandes de nos donneurs d'ordre, dans la mesure de nos moyens en intégrant les besoins des territoires

Nous nous efforçons de mettre en œuvre les politiques publiques qui nous sont confiées (par l'administration centrale et les préfets) de manière rigoureuse (en particulier sur le plan juridique), fiable, dans les meilleurs délais et équilibrée sur le territoire.

Nous sommes attentifs à favoriser une approche transversale et proportionnée des différents enjeux (environnement, aménagement, logement, transport).

❷ Assurer un bon niveau de service dans nos différentes missions et prendre en compte les attentes de nos bénéficiaires

Nous veillons à l'équité, à la transparence et à la qualité de service rendu à l'ensemble des usagers, qu'il s'agisse de collectivités, d'entreprises, d'associations ou de particuliers.

❸ Préserver la qualité de vie au travail et soutenir l'engagement de nos équipes

Nous accordons une attention particulière au bien-être, à l'accompagnement professionnel et à la charge de travail de chacun, afin de favoriser l'implication, la motivation et la participation de chacun au collectif de travail, au service de la performance collective et de la pérennité de notre action publique.

❹ Améliorer en continu nos pratiques et notre organisation

Nous promouvons l'écoute, l'analyse des retours d'expérience et l'innovation pour adapter en permanence nos modes de fonctionnement aux évolutions réglementaires, sociétales et environnementales.

Cette politique qualité est portée par l'ensemble de l'équipe de direction et s'applique à toutes nos missions, sur tout le territoire régional. Elle guide la fixation de nos objectifs qualité et l'évaluation régulière de la performance de notre organisation.

Elle est communiquée à l'ensemble des agent-e-s et est mise à disposition des parties intéressées.

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 engagements définis ci-dessus dans le fonctionnement de la DREAL. L'équipe de direction compte sur l'implication de tous les agentes 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.

La directrice régionale

La directrice adjointe

Le directeur adjoint

Le directeur adjoint

Claire Grisez

Sandrine Pivard

Pascal Henry

Dominique Etienne