PRÉFET
DE LA RÉGION
NORMANDIE

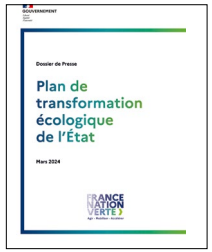
Liberté
Égalité
Fraternité

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

DREAL NORMANDIE

Juillet 2024

ISO 9001



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) et des programmes Services Publics Plus (accueil des usagers) et Services Publics Ecoresponsables et décrit le système de management de la qualité et de l'environnement de la DREAL Normandie.

SERVICES PUBLICS+

Responsabilité Sociétale

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 en DREAL Normandie 8
En bref, ce qu'il faut retenir 9
Le domaine d'application de notre SMaQE 10
La politique d'accueil des usagères et des usagers de la DREAL Normandie 11
Cartographie de nos processus 12
Les engagements de la direction 13
La mise en œuvre de la démarche qualité 14
Le réseau qualité environnement - les contributions attendues « la qualité est l'affaire de tous » 15
Les instances du système de management de la qualité et de l'environnement 16
Les instances de pilotage et d'animation 17
En bref, les outils à disposition 18
Poursuivons le chemin de la qualité ! 19

Qui sommes-nous ?

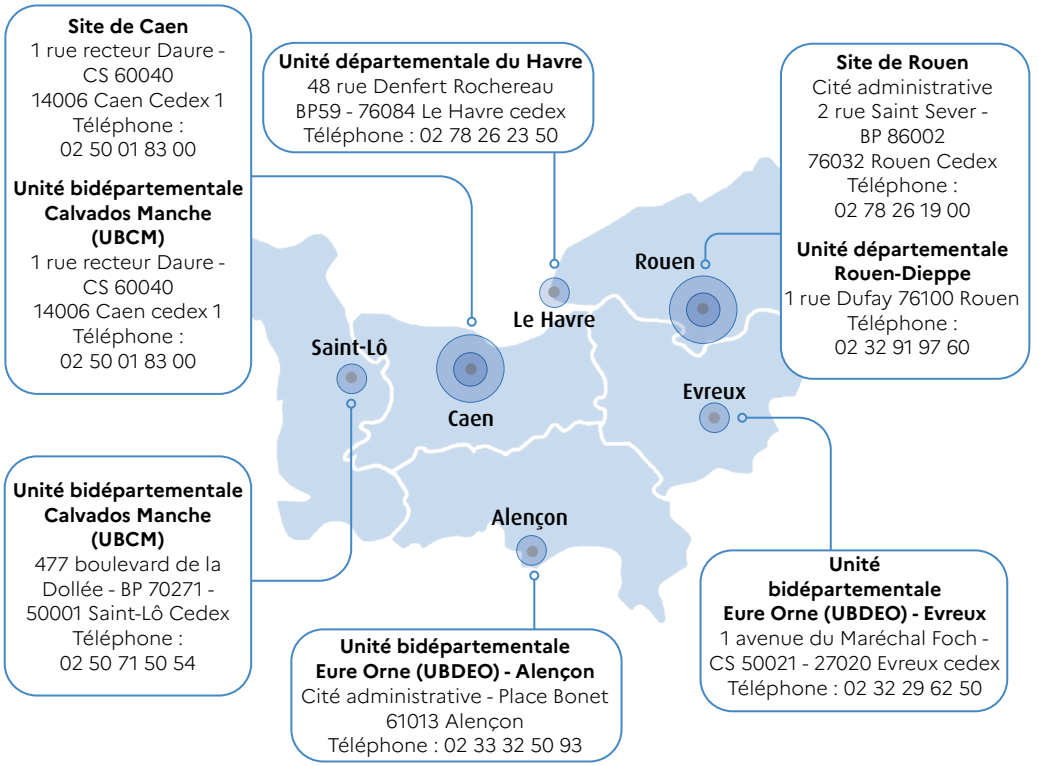
La direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL) de Normandie est le service déconcentré de l'Etat qui porte en région les politiques publiques du ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires (MTECT) et du secrétariat d'Etat chargé de la mer et de la biodiversité.

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. 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 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 ?

PRÉFET
DE LA RÉGION
NORMANDIE
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement de Normandie

Septembre 2024

Cabinet
Dir : Delphine MARY (pi) - 02 50 01 82 06
Dir Adj. : Delphine MARY - 02 50 01 82 06
Pôle d'appui au pilotage interne
Sandrine LEDUC - 02 50 01 82 69
Pôle d'appui au pilotage régional
Anne MACHEFERT - 02 78 26 19 38

Directeur
Olivier MORZELLE - 02 78 26 19 01

Directrice adjointe
Sandrine PIVARD
02 78 26 19 02

Directeur adjoint
Pascal HENRY
02 78 26 19 03

Directeur adjoint
Dominique ETIENNE
02 78 26 19 04

Chargée de mission auprès du directeur sur la territorialisation de la planification écologique
Geneviève QUEMENEUR
02 50 01 83 04

Directeur de projet parcs éoliens en mer
Damien LEVALLOIS
02 50 01 84 64

Cheffe de projet transition industrielle et écologique de la Vallée de la Seine
Eponine LORIDANT
02 78 26 19 05

Chargé de mission prévention des risques professionnels
Pierre BEAUMONT
02 78 26 19 10

Officier sécurité défense
Olivier LEFEVRE
02 78 26 20 29

Secrétariat général (SG)
SG : Catherine FAUBERT
02 78 26 19 35
SGAdj. : Marie-Pascale THIEBAUT
02 50 01 82 02
SGAdj : Fabienne DIEUSET
02 78 26 19 36

Mission affaires juridiques
Véronique PERCHE - 02 78 26 19 81
Olivier LEFÈVRE - 02 78 26 20 29

Bureau des ressources humaines
Sandrine GARRIC - 02 78 26 19 82

Bureau des finances et des marchés publics
Catherine JAMIN - 02 50 01 82 20

Bureau de la logistique et de l'immobilier
Hervé RUAT - 02 78 26 20 01

Bureau des technologies de l'information
Grégory PHILIPPON
02 78 26 20 20

Bureau régional du service social
Vanina HUGUET - 02 78 26 19 72

Bureau régional de la prévention médicale
..... - .....

Service du management de la connaissance et de l'appui aux projets (SMCAP)
CS : Nicolas PUCHALSKI
02 50 01 83 10
Adj.CS : Thomas GERGAUD
02 50 01 83 15
Adj.CS : .....
02 50 01 83 14

Bureau de l'information géographique
Jérôme POTEL
02 50 01 83 20

Bureau de l'observation et des statistiques
Jérôme POTEL (par intérim)
02 50 01 83 20

Bureau des archives et de la documentation
Karine CARPENTIER-HAUGMARD
02 50 01 82 60

Pôle études et transversalité

Service énergie climat logement et aménagement durable (SECLAD)
CS : Stéphane DOUCHET
02 78 26 20 56
CS Adj. : Philippe SURVILLE
02 50 01 84 35
Adj.CS : Amélie LACOGNE
02 78 26 20 58

Bureau logement construction
François PESTEL - 02 78 26 20 61

Bureau de l'aménagement et du développement durable
Sandra GRIDAINE - 02 78 26 20 78

Bureau climat air énergie
Cyrille GACHIGNAT
02 50 01 84 55

Bureau paysages et sites
Philippe SURVILLE - 02 50 01 84 35

Pôle budgétaire et financier
Sabrina FRAUDIN BOURGEOIS
02 50 01 83 64

Pôle évaluation environnementale
David ROMIEUX
02 50 01 84 00

Service eau littoral et biodiversité (SELB)
CS : Olga LEFÈVRE-PESTEL
02 50 01 84 11
CS Adj. : Carole LENGRAND
02 78 26 21 25

Bureau de l'animation régionale et de l'intégration environnementale
Frédéric BIZON
02 78 26 21 32

Bureau de l'hydrologie, de l'hydrométrie et de la prévision des crues
Stéphane PINEY
02 32 81 16 45

Bureau expertise et protection des espaces naturels terrestres
Denis RUNGETTE
02 50 01 84 41

Bureau des espaces littoraux estuariens et marins
Laurent DUMONT
02 50 01 84 25

Service risques (SRI)
CS : Marie ABADIE
02 78 26 21 85
CS Adj. : Olivier LAGNEAUX
02 50 01 84 70

Bureau des risques technologiques accidentels
Fabien GILLERON
02 78 26 21 92

Bureau des risques technologiques chroniques
Fabrice GRINDEL
02 78 26 22 08

Bureau des risques naturels
Nathalie DESRUELLES
02 50 01 84 90

Service sécurité des transports et des véhicules (SSTV)
CS : Hélène MACH
02 50 01 83 35
Adj.CS : Frédéric DÉCHAMPS
02 78 26 22 35

Bureau homologation et contrôle des véhicules
Frédéric DÉCHAMPS
02 78 26 22 35

Bureau gestion des entreprises de transport
Pierre GUERIF
02 50 10 83 39

Bureau contrôle des transports
Geoffrey COULIER
02 78 26 22 49

Service mobilités et infrastructures (SMI)
CS : Karine LADIRAY GONCALVES
02 78 26 22 83
Adj.CS : Hélène REGNOUARD
02 78 26 22 94
Adj.CS : Astrid ERENATI
02 78 26 22 86

Mission expertise
Simon CACHIA
02 78 26 22 85

Division multimodalités
Astrid ERENATI
02 78 26 22 86

Division maîtrise d'ouvrage des projets routiers
Hélène REGNOUARD
02 78 26 22 94

Pôle gestion financière, procédures, méthodes
Alexandre AVEZOU
02 78 26 23 04

Unité départementale Rouen-Dieppe (UDRD)
Christophe HUART - 02 32 91 97 61
Inspection des installations classées

Unité départementale du Havre (UDLH)
Stéphane MICHEL - 02 78 26 23 50
Inspection des installations classées

Unité bidépartementale Eure Orne (UBDEO)
CU : Frédérick POULEAU (pi) - 02 32 29 62 58
CDU : Frédérick POULEAU - 02 33 32 50 89
Inspection des installations classées

Unité bidépartementale Calvados Manche (UBDCM)
CU : Laurent PALIX - 02 50 01 85 50
CDU : Sylvie BOUTTEN GODARD - 02 50 71 50 50
Inspection des installations classées

Dir : Directeur·trice CS : Chef·fe de service Adj. : Adjoint·e SG : Secrétaire général·e CU. : Chef·fe de l'unité CDU. : Chef·fe 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

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 direction).

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 orientation et valeur qui guident l'action de la DREAL sont contenues dans divers documents de cadrage :

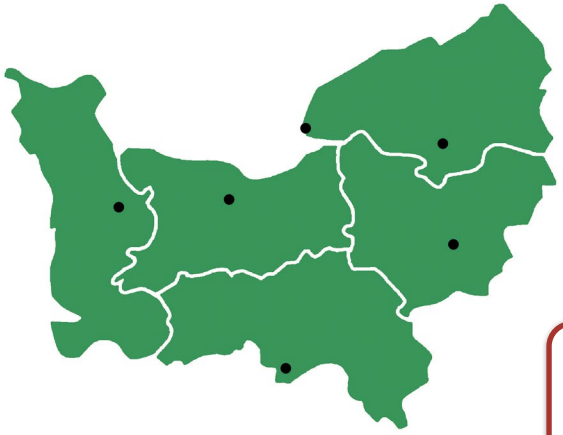
* à moyen terme : le récit de la DREAL ;
* pour l'année en cours : la note d'enjeux annuelle et la politique qualité ;
* pour le management des équipes : les repères managériaux.

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 tous les agentes et 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 management

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



Système de management de la DREAL Normandie

Avant de bâtir le système de management de la qualité et de l'environnement dans ses détails, il faut identifier les enjeux pour la DREAL et les risques qu'il convient de maîtriser.

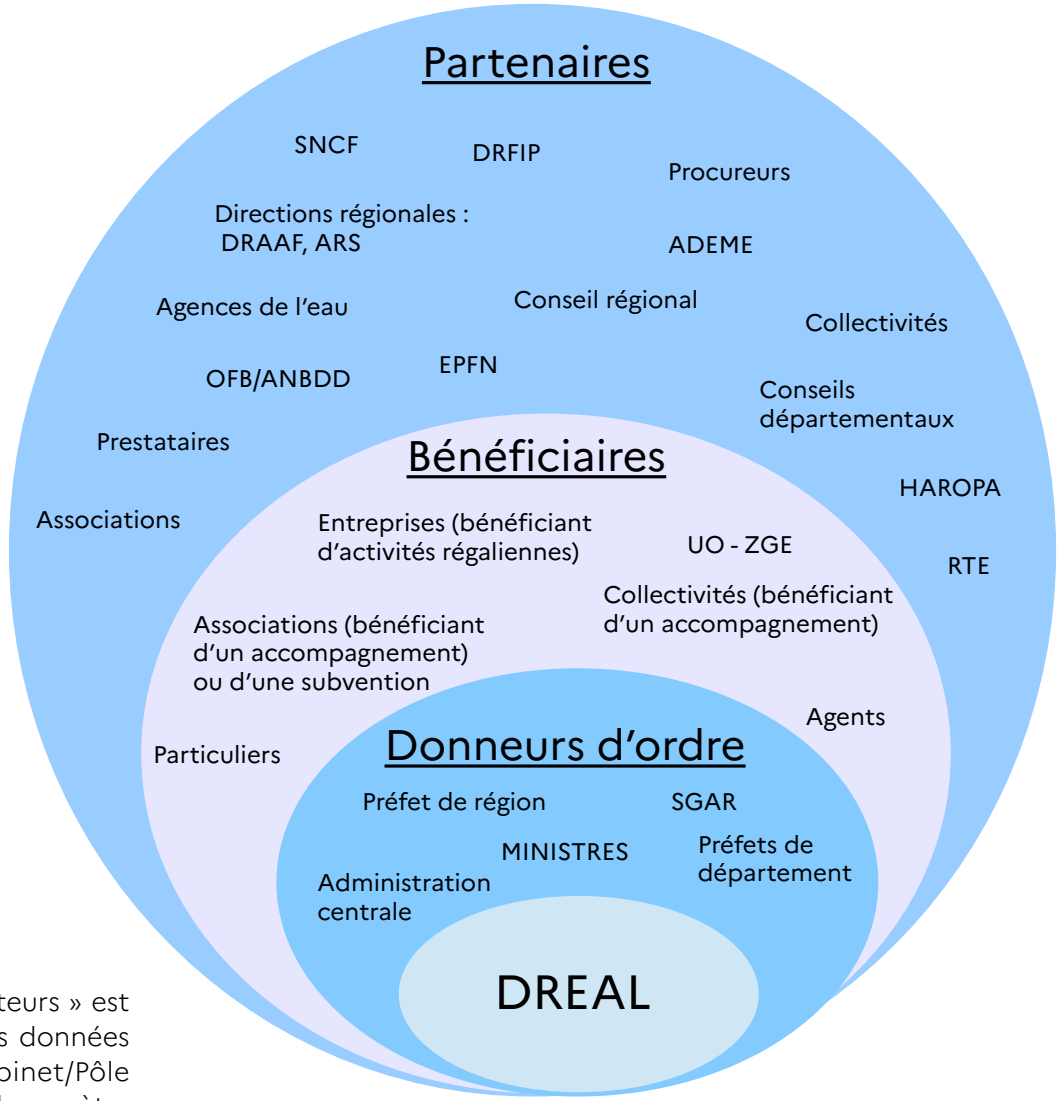
Cela permet de définir les priorités d'action au sein du SMaQE, notre système de management de la qualité et de l'environnement.

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.



UN BAROMÈTRE EXTERNE EST ACCESSIBLE DEPUIS LA PAGE D'ACCUEIL DU SITE INTERNET DE LA DREAL NORMANDIE.

CE 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 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). Les exploitations du baromètre et de l'écoute externe sont publiées sur internet.

La politique qualité en DREAL Normandie

PRÉFET
DE LA RÉGION
NORMANDIE
Liberté
Égalité
Fraternité

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

❶ 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.

❷ 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.

❸ 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 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.

Olivier Morzelle	Sandrine Pivard	Pascal Henry	Dominique Etienne
Le directeur	La directrice adjointe	Le directeur adjoint	Le directeur adjoint

Signature numérique de Pascal HENRY pascal.henry Date : 2024.06.20 14:45:16 +02'00'

Dominique ETIENNE dominique.etienne Signature numérique de Dominique ETIENNE Date : 2024.06.21 07:02:03 +02'00'

Document présenté et validé en CODIR Qualité du 10 juin 2024

les initiatives responsabilité sociétale

Éloi Larchevêque, référent égalité, 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 ».

En bref, ce qu'il faut retenir

EN RÉSUMÉ, VOICI LES AXES DE LA POLITIQUE QUALITÉ ENVIRONNEMENT DE LA DREAL NORMANDIE

PRÉFET DE LA RÉGION 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 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.

Olivier Morzelle, Le directeur — Sandrine Pivard, La directrice adjointe — rascal Henry, Le directeur adjoint — Dominique Etienne, Le directeur adjoint

Document présenté et validé en CODIR Qualité du 10 juin 2024

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.

PRÉFET DE LA RÉGION NORMANDIE

Les 4 initiatives menées en matière de responsabilité sociétale

- Promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes, la mixité 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).

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.

PRÉFET DE LA RÉGION NORMANDIE

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 la 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 ave 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

Éxigences et mode d'écoute

PROCESSUS DE MANAGEMENT

Piloter	Appuyer la direction dans le déploiement de ses stratégies	Intéger l'écoresponsabilité au quotidien	Travailler de façon transversale
O. Morzelle 1	*D. Etienne* 2	*P. Henry* 3	*S. Pivard* 5

PROCESSUS DE RÉALISATION

Contribuer à la transition énergétique et au développement des énergies renouvelables	Contribuer au développement soutenable du territoire	Améliorer les évaluations environnementales et la prise en compte de l'environnement par les projets, plans et programmes	Manager la connaissance au service des politiques publiques
S. Douchet 9	*S. Douchet* 11	*D. Romieux* 18	*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	*C. Blanquart*
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	Suivi de l'activité financière	Logistique, immobilier et technologies de l'information
C. Faubert 6	*M.P. Thiebaut* 7	*F. Dieuset* 8

BÉNÉFICIAIRES

Satisfaction

Juin 2024

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 œuvre 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 leurs 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,
* déployer le plan de transformation écologique de l'Etat en l'adaptant aux enjeux de notre périmètre et aux moyens mis à notre disposition,
* veiller à notre conformité aux exigences réglementaires légales,
* 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 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 et 2023 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 à la directrice de cabinet et son adjointe, avec l'appui des agentes et des agents du Pôle d'Appui au Pilotage Interne, 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 septembre 2024
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

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 REFONTE 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

Jean-Mathieu Farenc

Unité départementale de Rouen

Tristan Levesque

Secrétariat général

Sandrine Garric

Sylvio Cassetto
Catherine Jamin

Hervé Ruat

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

François Normand

Service énergie climat logement aménagement durable

Laurence Lelièvre

Eloi Larchevêque
Philippe Ameline

Simon Roussigné
Leïla Bouzouira

Unité départementale du Havre

Céline Ladiré

Unité bidépartementale Eure Orne

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 du cabinet / PAPI 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 Service Public+.

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

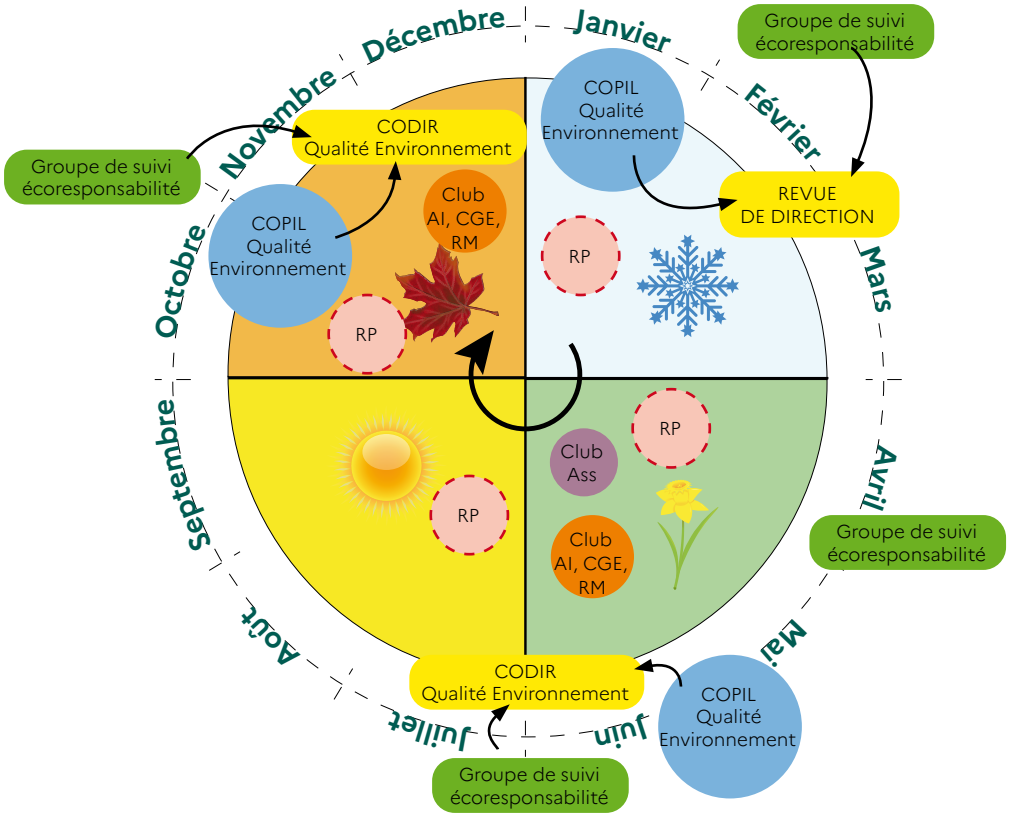
Le premier CODIR QE de l'année est appelé Revue de Direction, car il fait le bilan de l'année écoulée et valide les orientations pour l'année à venir. A cette occasion, l'efficacité et la pertinence du système de management de la qualité et de l'environnement sont évaluées. Les décisions d'adaptation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

DIR + Cabinet/PAPI + PP + CQE + RRS

COPIL qualité
Comité de pilotage qualité

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



Groupe de suivi écoresponsabilité

Les objectifs environnementaux et les actions mises en place pour atteindre les engagements du plan de trasnformation 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 sigles sont détaillés en page 16

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...

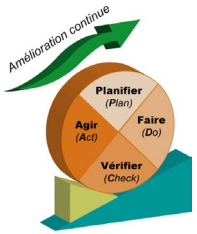
Club des assistant.e.s du 23 janvier 2018

En bref, les outils à disposition

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.

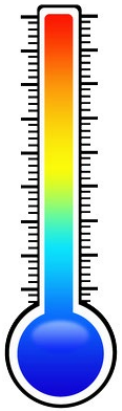
Le recueil de l'avis des utilisateurs

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

Les remarques émises sont prises en charge par 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.

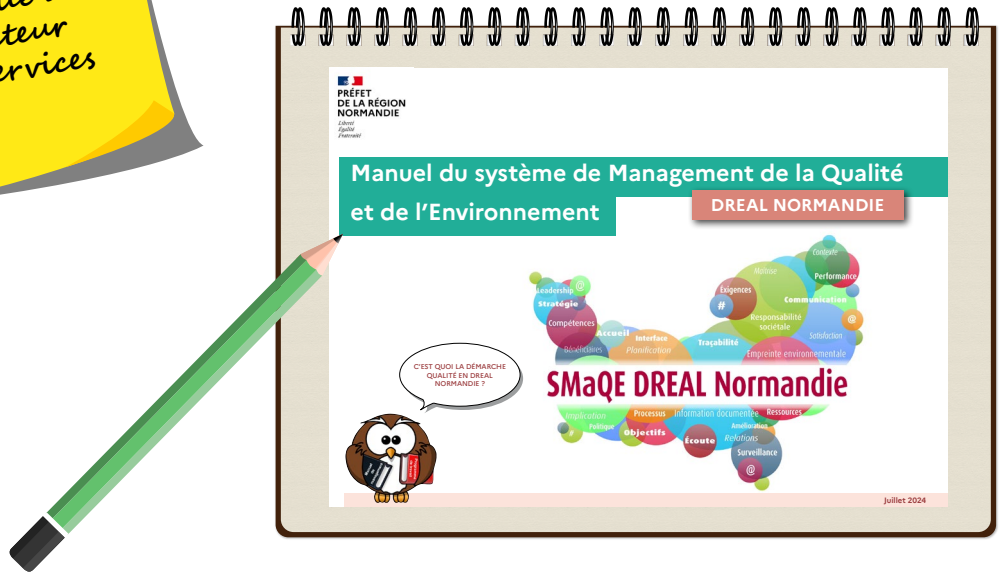
Le baromètre externe : accessible depuis la page d'accueil de notre site internet.
Ce questionnaire est construit autour de trois thématiques :

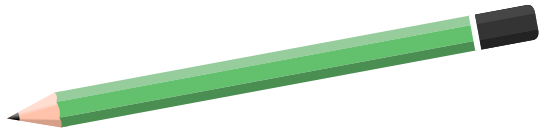
* les relations avec nos bénéficiaires,
* notre lisibilité et nos points forts,
* l'accueil et les informations mises à disposition.

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

Poursuivons le chemin de la qualité !

Note d'enjeux annuelle du directeur aux services





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