

# RAPPORT D'AUDIT

## DREAL NORMANDIE

### **Référentiel : Phase**

ISO 9001 : 2015 - Surveillance 1

ISO 14001 : 2015 - Surveillance 1

**Date de début d'audit : 15/06/2021**

**Référence : 31623**

**VOTRE RESPONSABLE  
D'AUDIT**

KORALEWSKI Patrice

Téléphone : 0320825912

E-mail : patrice.koralewski@afnor.org

**VOTRE CHARGÉ(E)  
DE CLIENTÈLE**

HEMERY Servane

Téléphone : 01 41 62 61 40

E-mail : servane.hemery@afnor.org

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



# ORGANISME AUDITÉ

<b>NOM</b>	DREAL NORMANDIE
<b>ADRESSE DU SIÈGE</b>	2 RUE ST SEVER 76037 ROUEN CEDEX
<b>CONTACT PRINCIPAL</b>	GOUJON EMMANUEL
<b>TÉLÉPHONE</b>	02 35 58 55 23
<b>E-MAIL</b>	emmanuel.goujon@developpement-durable.gouv.fr

## ABRÉVIATIONS

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

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

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

# I.

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

### Présentation de l'organisme audité (type d'organisme, effectifs, activités, produits, services)

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

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

- ISO 9001 : 2015 :

MISE EN OEUVRE DES POLITIQUES DU MINISTÈRE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE (MTE) ET DU MINISTERE DE LA COHESION DES TERRITOIRES ET DES RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES (MCTRCT) DANS LES DOMAINES :

- DU DEVELOPPEMENT DURABLE,
- DE L'ENERGIE ET DU CLIMAT,
- DE L'EAU ET DE LA BIODIVERSITE,
- DU LOGEMENT ET DES TERRITOIRES,
- DE LA PREVENTION DES RISQUES NATURELS, TECHNOLOGIQUES, SANITAIRES ET DES TRANSPORTS,
- DES INFRASTRUCTURES DE TRANSPORT ET DE LA MULTI-MODALITE.

GESTION DES FONCTIONS SUPPORT MUTUALISEES POUR LE COMPTE DES SERVICES DU MTE ET DU MCTRCT EN REGION.

ISO 14001 2015 :

MISE EN OEUVRE DES POLITIQUES DU MINISTÈRE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE (MTE) ET DU MINISTERE DE LA COHESION DES TERRITOIRES ET DES RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES (MCTRCT) DANS LES DOMAINES :

- DU DEVELOPPEMENT DURABLE,
- DE L'ENERGIE ET DU CLIMAT,
- DE L'EAU ET DE LA BIODIVERSITE,
- DU LOGEMENT ET DES TERRITOIRES,
- DE LA PREVENTION DES RISQUES NATURELS, TECHNOLOGIQUES, SANITAIRES ET DES TRANSPORTS,
- DES INFRASTRUCTURES DE TRANSPORT ET DE LA MULTI-MODALITE.

MISE EN OEUVRE DES CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DE LA DREAL DE MANIERE RESPECTUEUSE DE L'ENVIRONNEMENT AU TITRE DE L'ECO-RESPONSABILITE ET DES IMPACTS EXTERNES.

Voir PV de clôture joint en annexe.

Le libellé de la certification est représentatif du domaine d'application et du périmètre de certification.

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

Les sites où s'applique le Système de Management sont précisés dans « la revue préparatoire et le plan d'audit » en page 1.

Les sites de l'organisme inclus dans le périmètre de certification sont détaillés ci-dessous :

• Sites où sont basées les fonctions centrales :

Siège en 3 implantations :

- DREAL Normandie Rouen : Cité administrative – 2, rue Saint-Sever FR 76032 ROUEN
- DREAL Normandie Caen : 1, rue Recteur Daure FR 14000 CAEN

• Sites permanents ayant des activités, des sources d'énergie, des usages énergétiques et des consommations similaires pouvant être échantillonnés :

Unité bi-départementale Calvados Manche (UBDCM)

- 1, rue Recteur Daure FR 14000 CAEN
- 1 Bis, rue de la Libération BP 70271 FR 50001 SAINT-LO CEDEX

Unité bi-départementale Eure Orne (UBDEO)

- Rue de Melleville FR 27930 ANGERVILLE-LA-CAMPAGNE
- Cité administrative – Place du Général Jean Bonet FR 61013 ALENCON

Unité Départementale du Havre :

- 48 rue Denfert Rochereau FR 76600 LE HAVRE

Unité Départementale de Rouen-Dieppe :

- 1 rue Dufay FR 76100 ROUEN

• Sites provisoires où l'organisme exerce des activités couvertes par la certification :

Rapport finalisé le

## II. CONCLUSIONS

### 1. Synthèse du système de management

#### Commentaire :

Le système dispose d'une bonne maturité : fiche processus, revue de processus, audits. Un groupe Eco-responsabilité est chargé d'animer la démarche environnementale. Il est complexe et nécessite plusieurs audits pour en comprendre toutes les parties.

La compétence/l'expertise des collaborateurs de la DREAL est une des principales forces constatées sur le terrain à l'occasion de cet audit.

La stratégie est claire et déployée par différents programme dans les services.

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

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

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

- NON CONCERNE : X
- OUI :
- NON :

Pourquoi ? (à préciser)

## 2. POINTS MARQUANTS DU SYSTEME DE MANAGEMENT

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

### Contexte – Marché – Parties intéressées

- La cité administrative est en plein chantier de rénovation et le télétravail est mis en place durant cette période de pandémie. Le recours à la visio-conférence est fréquent;
- Le pilotage de la zone de gouvernance reste toujours un exercice d'équilibriste au regard de la réduction constante des moyens alloués vs missions à réaliser (tant sur le plan des effectifs que du budget attribué).

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

- L'implication de la direction, des pilotes et des agents sur le terrain à servir au mieux;
- Le pilotage de la démarche environnementale par le groupe de suivi éco-responsabilité pour partager sur les sujets environnementaux

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

- Compétence et expertise des personnels sur leur cœur de métier
- Planification et Maîtrise opérationnelle des activités de contrôles réglementaires des services
- Le processus P21 Contribuer au développement soutenable de l'estuaire de la Seine est une démonstration de la transversalité appliquée à un projet
- Suivi de la performance du Processus P23 récemment mis en place : à améliorer (processus jeune)

### Exploitation des Opportunités - Dynamique d'amélioration

- Interactions entre les processus à préciser;

### 3. CONSTATS ET PROPOSITION DU RA

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

PF	PP	PS/PV		NC Min		NC Maj	
		reconduit Audit N-1	Audit N	reconduit Audit N-1	Audit N	reconduit Audit N-1	Audit N
14	4	6	0	1	0	0	0

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

Opéra 2 :

- « reconduit AUDIT N-1 » : constats repris de l'année précédente, même levés
- « Audit N » : Nouveaux constats y compris ceux créés par reconduction.

#### Proposition du RA

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

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

#### Justification de la proposition

- L'amélioration continue du système de management et de sa performance a été constatée en audit.
- L'audit a montré que le Système de Management est apte à satisfaire les exigences applicables et à obtenir les résultats escomptés.
- L'audit est en adéquation avec le périmètre de certification.

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

	Totalement à distance		En partie à distance
X	Aucunement à distance		Proportion préconisée : %
	Non concerné		Sites/activités/exigences concernées :

Justifications :

Même si les outils le permettrait, l'approche terrain est recherchée et privilégiée par le client. L'audit terrain 2021 a permis une meilleure appropriation des enjeux auxquels la DREAL Normandie doit répondre et ses rôles et actions sur le terrain.

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

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

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

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

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

## III. ÉLÉMENTS TECHNIQUES

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

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

### Applicabilité des exigences, exclusions et justifications

Le SM audité n'applique pas les exigences suivantes :  
Aucune exigence n'est exclue.

### Fonctions ou processus externalisés par l'organisme

L'organisme ne procède pas à l'externalisation de processus.

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

### Commentaire :

Mise en demeure ou procès-verbal en cours.	Non
--	-----

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

/

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

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

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

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

## **IV. ANNEXES**

**Définitions**

**Constats de l'audit**

**Fiches de non-conformité**

**Plan d'audit réalisé**

**PV de clôture**

**Autres annexes**

# ANNEXE 1 : DÉFINITIONS

## POINT FORT (PF)

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

## PISTE DE PROGRÈS (PP)

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

## POINT SENSIBLE (PS)

## POINT DE VIGILANCE (PV)

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

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

- Son libellé ne doit pas prêter à confusion.
- L'Instance de Décision ne peut pas le requalifier en Non-Conformité Majeure ou en Non-Conformité Mineure
- Il doit être réévalué à l'audit suivant.

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

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

## NON-CONFORMITÉ MINEURE

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

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

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

## NON-CONFORMITÉ MAJEURE

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

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

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

## NOTE

Constat de conformité par rapport au référentiel d'audit.

Commentaire :

Une note est utilisée pour :

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

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

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

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

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

# CONSTATS DE L'AUDIT

<b>Date (mois/année) :</b> 6/2021	<b>Référence organisme :</b> 31623
<b>Référentiel : Phase</b>	
ISO 9001 : 2015 - Surveillance 1 ISO 14001 : 2015 - Surveillance 1	

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

Processus / Principes / Organisation	Type	N°	Libellé du constat	Référentiels	Clôturé	Site concerné
P1 Management	NCMIN	2020-06/01	Les activités du pôle multi-modalités, rattachées au Service Mobilités Infrastructures, ne sont pas intégrées dans un processus qualité. Cependant, ce point a été identifié dans la revue de direction 2020, donnant lieu à des actions correctives planifiées. Le pôle suit des indicateurs de résultats liés aux enjeux de la DREAL (objets de la vie quotidienne).	ISO 9001 2015 - 4.3 - Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité	Oui	ROUEN
P11 Contribuer au développement soutenable du territoire	PS	2020-06/06	Pour le suivi des délais d'instructions des avis, il existe deux outils de suivi qui ne permettent pas une vision globale du respect des délais (Enregistrement des dossiers papiers dans le chrono mais pas les demandes par mail, pas d'enregistrement de la date d'arrivée de la demande dans le tableau de suivi mais recalcul des délais avec suivi des hors délais (1 dossier hors délai du fait de l'ABF). De ce fait l'indicateur produit n'est pas complètement fiable. Ce point avait été signalé en audit interne en 2019.	ISO 9001 2015 - 6.2 - Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	Oui	
P17 Contribuer à la sécurité des transports routiers et des véhicules	PS	2020-06/05	Absence de suivi de délais pour les démarches : - Demande de titre de transports - Capacité professionnelle - Demandes de modification - Demande de copie conforme et renouvellement dématérialisées (citizen)	ISO 9001 2015 - 9.1.3 - Analyse et évaluation	Oui	
P19 Assurer la maîtrise d'ouvrage routières de l'Etat	PS	2019-06/03	Taux d'opération bénéficiant d'un PQO objectif 100% résultat 0%, en 2019 1 PQP. En raison de ce résultat non conforme, il est proposé dans un premier de réaliser les analyses des	ISO 9001 2015 - 6.2 - Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre ISO 14001 2015 - 6.2.1 - Objectifs environnementaux	Oui	ROUEN

			risques Renouvellement : L'objectif a été ramené à 50%. Le résultat est à 13% donc encore en dessous de l'objectif visé.			
P1 Management	PS	2019-06/02	<p>Procédure d'évaluation des impacts environnementaux des politiques publiques portées par la DREAL (gain environnementaux)          Cette procédure propose d'évaluer les gains environnementaux par l'exercice des missions au sein des DREAL</p> <p>1 Missions d'animation et accompagnement          Le pilote doit trouver une méthode d'évaluation des gains environnementaux et des dispositions pour rendre compte, comme des indicateurs etc.</p> <p>2 Pour les missions d'instruction          Le pilote doit trouver une méthode d'évaluation des gains environnementaux et les dispositions pour rendre compte comme des indicateurs etc          Les processus traités en priorité sont les suivants : 5-12-15-18-19-21 et un point sera réalisé sur l'avancement en fin d'année avec un passage en revue lors de la revue de direction.          Cette évaluation des gains environnementaux est en cours, les indicateurs ne sont pas tous définis, leurs applications restent donc à être réalisées dans le cadre de nouveau libellé de certification</p> <p>Renouvellement 2020 : Dans son analyse environnementale, la DREAL Normandie a identifié les AES sur lesquels elle avait une maîtrise. Les AES et donc IES identifiés dans certaines fiches processus pour lesquels elle a une influence; ne sont pas repris dans l'analyse.</p>	ISO 14001 2015 - 6.1.2 - Aspects environnementaux	Oui	Tous les sites
P1 Management	PS	2020-06/04	<p>Chaque processus a défini des objectifs qualité, coter les risques et réaliser une (ou plusieurs) revues de processus. Mais le lien entre les documents cadres et les outils de la démarche QE n'est pas systématique. Ainsi les risques ne sont pas tous intégrés aux processus. L'évaluation de l'efficacité des actions est réalisée selon des méthodes différentes et sans lien documenté avec les revues de processus . Les objectifs QE ne sont pas toujours en lien avec les programmes de travail (et donc les enjeux). Les indicateurs suivis ne permettent</p>	ISO 9001 2015 - 6.2 - Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre	Oui	

			pas, toujours, de suivre efficacement les objectifs fixés. Le risque est la non atteinte des résultats attendus, l'isolement de la démarche QE dans le management, une perte de sens et de démotivation des équipes.			
P6 Gestion des ressources humaines	PS	2020-06/01	La DREAL NORMANDIE prévoit un parcours d'intégration pour les nouveaux arrivants. Une fiche « nouvel arrivant » est formalisée pour identifier les compétences. Le taux de retour au Bureau RH n'est que 19% alors que l'objectif est à 100% (objectif interne).	ISO 9001 2015 - 7.2 - Compétences	Oui	
P17 Contribuer à la sécurité des transports routiers et des véhicules	NOTE	PKO-1	Audit Activités Bureau Homologation et Contrôle des Véhicules (BHCV) : <b>Garage INC Wattiaux à Giberville : Réception de véhicules américain :</b> - N° d'ordre 903821 (Réception à titre isolé RTI) - VIN 2C3CDZFJ8HH565873 => RAS - N° d'ordre 902521 (Réception à titre isolé RTI) - VIN 1ZVBP8EN1D5237682 => RAS  <b>Réception de véhicules à Démouville :</b> - N° d'ordre 902921 (Réception à titre isolé RTI) - VIN 1ZVFT82H065124099 => RAS - N° d'ordre 39721 (Réception à titre isolé RTI) - VIN VF3CCBHY6FT13888 : Transformation d'une CTTE DERIV VP en VP => Problème avec encrage banquette arrière : dossier classé NC - N° d'ordre 14140874121 (Réception à titre isolé RTI) - VIN WVVZZZ3CZCE031044 => Pneus NC et Feux Antibrouillard AV défectueux	ISO 9001 2015 - 8.5.1 - Maîtrise de la production et de la prestation de service		CAEN
P4 Communication, relations avec les usagers	PF	PKO-10	Une refonte du portail Intranet a été réalisée en 2020. En 2021, le refonte du site Internet sera réalisée.	ISO 9001 2015 - 7.4 - Communication ISO 14001 2015 - 7.4.2 - Communication interne		Tous les sites
P21 Contribuer au développement soutenable de l'estuaire de la Seine	NOTE	PKO-11	En 2020, malgré le contexte très particulier, un nombre significatif d'autorisations d'intervention a été enregistré et délivré : - Travaux d'urgence sur le Pipeline ont dû être réalisés; - Travaux sur les mares de chasse; - Aboutissement de l'étude sur le programme pluriannuel d'entretien et de restauration du marais de Cressenval qui va pouvoir démarrer dès 2021. Par ailleurs, les instances de	ISO 9001 2015 - 4.1 - Compréhension de l'organisme et de son contexte		CAEN, ROUEN

			gouvernance ont été maintenues (Conseil scientifique de la réserve, Comité consultatif de la Réserve Naturelle Nationale de l'Estuaire de la Seine (RNNES) (le 13/1/2021)). Le conseil de l'Estuaire a été annulé par le Préfet.		
P21 Contribuer au développement soutenable de l'estuaire de la Seine	PF	PKO-12	Rédaction de 9 fiches pratiques permettant de mieux comprendre les enjeux de la RNN, la gouvernance, le plan de gestion : - Fiche 1 - Objectifs et enjeux d'une réserve naturelle nationale (RNN) -Fiches 2.1 & 2.2 - Les activités en réserve (cadre général) - Fiche 3.1 & 3.2 - Le 4ème plan de gestion - Fiches 4 & 4.3 & 4a - Les sujets marquants ou conflictuels - Fiche 5.1 - Le gestionnaire / La gouvernance  Le même travail pourrait être intéressant sur le processus P3 " Préserver la qualité du site du Mont-Saint-Michel et de sa baie"	ISO 9001 2015 - 7.1.6 - Connaissances organisationnelles	CAEN,ROUEN
P21 Contribuer au développement soutenable de l'estuaire de la Seine	PF	PKO-13	Après une année riche en collaboration malgré le travail à distance imposé par la crise sanitaire, la phase 1 du projet de « référentiel partagé des priorités de restauration des fonctions écologiques des milieux estuariens de la vallée de Seine-Aval » (Projet REPERE) s'est achevée en 2020 en partenariat étroit entre la DREAL et le GIP Seine-Aval.  Cette première étape s'est conclue par : - la réalisation des livrables scientifiques et réglementaires, mis à disposition auprès des partenaires et de tout acteur intéressé par le sujet dès le début de l'année 2021, - ainsi que par la confirmation de 12 sites atelier qui permettront d'améliorer les connaissances sur la restauration écologique en estuaire.	ISO 9001 2015 - 8.6 - Libération des produits et services	CAEN,ROUEN
P21 Contribuer au développement soutenable de	NOTE	PKO-14	Examen des demandes de travaux sur les mares de chasse (~25 par an) :	ISO 9001 2015 - 8.5.1 - Maîtrise de la production et de la prestation de service	CAEN,ROUEN

l'estuaire de la Seine			<p>- Examen du respect de la procédure d'instruction d'une demande de travaux (Examen du calendrier des demandes de travaux sur l'année; Examen du formulaire de demande de travaux; Examen de l'arrêté préfectoral d'autorisation de travaux)</p> <p>Le process est maîtrisé et une bonne traçabilité est assurée.</p>			
P21 Contribuer au développement soutenable de l'estuaire de la Seine	NOTE	PKO-15	<p>La visite sur le Terrain au Pont de Normandie a permis de mieux appréhender la parfaite connaissance de la cheffe de la Mission Estuaire de la Seine (nouvellement arrivée) et de son équipe et du rôle de la DREAL Normandie dont la mission est d'assurer un appui technique et administratif afin de fournir des éléments factuels à la gouvernance. C'est pour cette raison que les objectifs de performance attendue sont essentiellement axés sur l'organisation des instances de gouvernance et la communication et la participation au projet REPERE</p>	ISO 9001 2015 - 4.1 - Compréhension de l'organisme et de son contexte		CAEN,ROUEN
P16 Suivre la qualité hydro biologique des cours d'eau	NOTE	PKO-16	<p><u>Audit Terrain à Saint-Léger-du-Bourg-Denis</u> sur le cours d'eau de l'Aubette qui est une petite rivière de la Seine-Maritime, longue de 7,9 km, qui prend sa source à Saint-Aubin-Épinay, traverse Saint-Léger-du-Bourg-Denis, Darnétal et Rouen et longe le Robec avant de se jeter dans la Seine à Rouen. Coordonnées station (Lambert 93) : X = 565983 Y = 6927557 Localisation du point d'eau : Pont rue de la Picauderie</p> <p>Chaque station fait l'objet d'une fiche station détaillée comprenant notamment : les coordonnées d'accès, les coordonnées amont et aval de la station pour les invertébrés et point amont macrophytes. La finalité du processus est de réaliser des analyses hydro biologiques pour suivre l'état des cours d'eau de la Région Normandie selon un calendrier annuel (entre mi-mai et mi-octobre) selon des protocole normés. En effet, la méthode de prélèvement des macro invertébrés dans les rivières peu profondes sur un point de prélèvement déterminé répond aux exigences de la norme NF T 90 333. Chaque prélèvement terrain fait l'objet d'un enregistrement sur une feuille</p>	ISO 9001 2015 - 8.5.1 - Maîtrise de la production et de la prestation de service		ROUEN

			<p>de terrain (vue fiche de prélèvement du cours d'eau Guiel (Code station 03222780) de la station Verneusses du 15/07/2019.</p> <p>Les prélèvements sont ensuite envoyés au laboratoire accrédité COFRAC selon ISO 17025 ou à des tiers agréé par le ministère. Un rapport est formalisé (vu rapport d'essai n°19315 du même cours d'eau)</p> <p>Le fait que les confinements aient relativement épargné la période de prélèvement a sauvé la campagne 2020-2021.</p>			
P16 Suivre la qualité hydro biologique des cours d'eau	PF	PKO-17	<p>La compétence des agents du laboratoire d'hydrologie est démontrée au travers d'une habilitation de chacun suite à des dizaines d'heures de formation (40 à 70j /an pour les 5 agents du laboratoire).</p> <p>Compte tenu du risque lié aux interventions en rivière, chaque agent a été formé pour intervenir en rivière (3 à 4j de formation) - Réalisée en 2017 pour le Responsable du laboratoire audité lors de la visite terrain.</p>	ISO 9001 2015 - 7.2 - Compétences		ROUEN
P12 Prévenir les risques technologiques	NOTE	PKO-18	<p>Audit Terrain de la Carrière CBN d'Yville sur Seine :</p> <p>- Vu Programmation pluri annuelle de 2021 à 2027 des inspections pour les PSI. La carrière est classée prioritaire et sera vue tous les ans.</p> <p>L'établissement est soumis au régime d'autorisation des ICPE</p> <p>La dernière inspection datée du 21/10/2020 et avait fait l'objet de 3 écarts appelant réponse de la part de l'entreprise. Ces écarts ont été revus lors de la présente inspection.</p>	ISO 9001 2015 - 8.1 - Planification et maîtrise opérationnelles		ROUEN
P12 Prévenir les risques technologiques	PF	PKO-19	<p>Inspection de la carrière CBN (Carrières et Ballastières de Normandie) à Yville sur Seine :</p> <p>L'inspection a été menée avec rigueur et méthode par l'inspectrice. La connaissance de l'activité Carrière a été constatée.</p>	ISO 9001 2015 - 7.2 - Compétences		ROUEN
P17 Contribuer à la sécurité des transports routiers et des véhicules	PF	PKO-2	<p>La compétence des agents du Bureau SSTV est démontrée par une habilitation renouvelée périodiquement (3 ans) au regard des opérations réalisées (en quantité (Bilan annuel)), des formations suivies et des compétences acquises validées par le responsable hiérarchique direct</p> <p>Vu dossier d'habilitation de Monsieur Yvon Quedec Chef d'unité de l'Unité Véhicules de Caen, rattachée au bureau SSTV:</p>	ISO 9001 2015 - 7.2 - Compétences		CAEN

			<p>en qualité d'opérateur pour les opérations simples depuis 2010 et VTA et VTC en 2014  en qualité d'opérateur aux opérations complexes, habilitation renouvelée le 26/06/2020 pour une durée de 3 ans :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de catégorie 2 - Véhicules de transport de marchandises (N1, N2, N3) et VASP de catégorie M1;</li> <li>- de catégorie 3 - Véhicules remorqués O3 O4 (</li> <li>- de catégorie 5 - Véhicules agricoles à moteur ou remorqués</li> </ul> <p>Vu dossier renouvellement d'habilitation de Madame Céline CAUVIN unité de l'Unité Véhicules de Caen, rattachée au bureau SSTV:  en qualité d'opérateur pour les opérations simples depuis 2015 et VTA et VTC en 2019.  en qualité d'opérateur aux opérations complexes, habilitation renouvelée le 23/02/2020 pour une durée de 3 ans :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de catégorie 2 - Véhicules de transport de marchandises (N1, N2, N3) et VASP de catégorie M1;</li> </ul>			
P19 Assurer la maîtrise d'ouvrage routières de l'Etat	PP	PKO-20	La FIP ne fait pas mention des indicateurs 19 I 01...09 suivis dans le tableau de bord des indicateurs.	ISO 9001 2015 - 4.4 - Système de management de la qualité et ses processus		ROUEN
P19 Assurer la maîtrise d'ouvrage routières de l'Etat	PP	PKO-21	Dans la FIP, concernant l'indicateur 19R05 (sur les PQO), il faudrait lire Taux d'opération bénéficiant d'un PQO "à jour" ou "revu annuellement". Alors que cela n'est pas précisé.	ISO 9001 2015 - 4.4 - Système de management de la qualité et ses processus		ROUEN
P19 Assurer la maîtrise d'ouvrage routières de l'Etat	NOTE	PKO-22	Des bilans LOTI doivent être réalisés 3-5 ans après mise en service de l'opération. Le volet n°3 comprend bien l'analyse du bon fonctionnement des dispositifs d'insertion environnementale de l'infrastructure et notamment de l'état zéro et une description de la méthodologie de réalisation du bilan environnemental et si nécessaire propositions de mesures de suivi complémentaires ou/et de corrections si des dysfonctionnements sont constatés. Une analyse d'un bilan sur une opération achevée il y a 3 à 5 ans sera à examiner lors du prochain audit.	ISO 14001 2015 - 6.1.2 - Aspects environnementaux		ROUEN
P1 Management	PF	PKO-23	<b>Une cartographie permettant de formaliser</b>	ISO 9001 2015 - 6.1 - Actions à mettre en œuvre		ROUEN

			l'évolution des Risques et Opportunités depuis 2017 a été élaborée.	face aux risques et opportunités ISO 14001 2015 - 6.1.1 - Généralités	
P11 Contribuer au développement soutenable du territoire	PF	PKO-24	Stratégies Régionales de Gestion Economie de l'Espace (SRGEE): Rédaction d'un premier bilan à 18 mois des actions réalisées (~60%)	ISO 9001 2015 - 9.1.3 - Analyse et évaluation	ROUEN
P11 Contribuer au développement soutenable du territoire	PF	PKO-25	La région Normandie est la deuxième région la plus consommatrice de sols naturels, agricoles et forestiers et la cinquième région de France Métropolitaine la plus artificialisée. La DREAL Normandie contribue fortement à l'atteinte de l'objectif de 50% de réduction de l'artificialisation à horizon 2030 et 0 artificialisation nette en 2050. Elle a pour cela participé : - à l'élaboration du site <a href="http://normandie-artificialisation.fr">http://normandie-artificialisation.fr</a> ; - au diagnostic réalisé en Mai 2021 sur l'artificialisation et consommation foncière en Normandie dont les premiers éléments ont été publiés sur le site - et réalisé un colloque sur la sobriété foncière.	ISO 9001 2015 - 7.4 - Communication	ROUEN
P11 Contribuer au développement soutenable du territoire	NOTE	PKO-26	Le périmètre du processus P11 comprend aussi la contribution de la DREAL Normandie à la préservation des sites classés et des paysages. Elle intervient : - en délivrant des autorisations de travaux en site classé (Autorisation Spéciale de Travaux) : 41 en 2020 - en tant que Police de l'Environnement; - pour classer de nouveaux sites : 2 sites en cours de classement. La procédure de classement est longue (3 à 4 ans de procédure); - et sur le nombre d'OGS (Opération Grand Site) sur lequel un appel à projet est lancé et sur lequel elle accompagne les porteurs de projet (ex : Falaise d'Etretat : Parking, stationnement; ou le site de la Hague  En septembre 2021, elle organisera un colloque avec l'ensemble des partenaires qui interviennent sur les paysages sur la thématique "Nouveaux Climats <> Nouveaux Paysages?"	ISO 9001 2015 - 8.5.1 - Maîtrise de la production et de la prestation de service	ROUEN

P2 Pilotage de la zone de gouvernance	NOTE	PKO-27	Le taux imputable au PSI GA-Paye (52%) mais le nombre d'anomalies de paye imputables au PSI GA-Paye est faible (quelques dizaines d'erreurs sur 2020 représentant moins de 0,25% du total des 40000 mouvements) ce qui est donc négligeable au regard du nombre d'agents et du nombre de payes réalisées.	ISO 9001 2015 - 9.1.3 - Analyse et évaluation		ROUEN
P23 Oeuvrer à un transport des biens et personnes plus respectueux de l'environnement	NOTE	PKO-28	Le processus est récent. Il a été créé pour faire suite à la NC Mineure identifiée lors du précédent audit. Les indicateurs ne sont pas encore calculés. Une analyse des risques et opportunités a été formalisée. Les R & O significatifs sont repris dans la fiche processus et font l'objet de la formalisation d'un plan d'action Cela permet de lever la NC Mineure de 2020;	ISO 9001 2015 - 4.4 - Système de management de la qualité et ses processus		ROUEN
P1 Management	PP	PKO-29	Les interactions entre les processus mériteraient d'être précisées (la notion de transversalité des processus existe mais est à mieux fait apparaître dans les processus)	ISO 9001 2015 - 4.4 - Système de management de la qualité et ses processus		CAEN,ROUEN
P23 Oeuvrer à un transport des biens et personnes plus respectueux de l'environnement	PF	PKO-30	Une correspondance a été établie entre les Axes des programmes de travail et les Orientations Dstratégiques de la note d'enjeux (cf P23)	ISO 9001 2015 - 4.1 - Compréhension de l'organisme et de son contexte ISO 14001 2015 - 4.1 - Compréhension de l'organisme et de son contexte		CAEN,ROUEN
P4 Communication, relations avec les usagers	PF	PKO-31	Le service de la MICOM réalise de nombreuses productions éditoriales à destination de tous les processus.	ISO 9001 2015 - 7.4 - Communication ISO 14001 2015 - 7.4.3 - Communication externe		CAEN,ROUEN
P1 Management	PF	PKO-32	Le processus d'amélioration continue s'appuie sur une fiche d'identité du processus, d'une analyse de risques et des rapports d'audit interne. Une revue de chaque processus est réalisée tous les ans.	ISO 9001 2015 - 10.3 - Amélioration continue ISO 14001 2015 - 10.3 - Amélioration continue		ROUEN,CAEN
P17 Contribuer à la sécurité des transports routiers et des véhicules	NOTE	PKO-4	Une enquête de satisfaction a été réalisée à partir du 29 mars 2021 auprès de 60 usagers pour l'activité de réception de véhicules. 26 retours ont été exploités soit un taux de retour de 43%. Le niveau de satisfaction global est de 8/10 (dont 2 notes à 1/10 et 8 notes à 10/10). Quelques verbatims ont pu être extraites des réponses des usagers.	ISO 9001 2015 - 9.1.2 - Satisfaction du client		CAEN,ROUEN
P17 Contribuer à la sécurité des	NOTE	PKO-5	Le Taux de respect des délais de traitement des réceptions à	ISO 9001 2015 - 9.1.3 - Analyse et évaluation		Tous les sites

transports routiers et des véhicules			titre isolé en 2020 est de 90% pour un objectif cible à 85%. Ce taux est un très bon résultat compte tenu de la crise sanitaire et de l'augmentation des demandes de 28%			
P1 Management	PF	PKO-6	<p>Annuellement, la DREAL Normandie formalise une note d'enjeux internes et externes. Les données d'entrée comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>un diagnostic territorial de la Normandie</li> <li>la liste des Enjeux du territoire pour la DREAL Normandie</li> <li>la liste des Enjeux environnementaux de la DREAL Normandie</li> <li>les Orientations gouvernementales et ministérielles pour l'année 2021</li> </ul> <p>En donnée de sortie, la DREAL Normandie définit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ses enjeux et sa stratégie pour l'année à venir</li> <li>- une cartographie du contexte, des enjeux et des risques et opportunités transversaux.</li> <li>- et une cartographie de ces processus</li> </ul> <p>Le travail réalisé et traduit dans cette note est toujours très détaillé et d'une grande qualité.</p>	ISO 9001 2015 - 4.1 - Compréhension de l'organisme et de son contexte ISO 14001 2015 - 4.1 - Compréhension de l'organisme et de son contexte		Tous les sites
P1 Management	NOTE	PKO-7	<p>Un élément de contexte supplémentaire concerne le projet de loi 3DS relatif à la Différenciation, la Décentralisation, la Déconcentration et portant diverses mesures de Simplification de l'action publique »</p> <p>(Un exemple dans le volet transports, il autorise le transfert de routes du réseau national aux départements)</p>	ISO 9001 2015 - 4.1 - Compréhension de l'organisme et de son contexte		Tous les sites
P4 Communication, relations avec les usagers	PF	PKO-8	<p>Réalisation en 2020 d'un Zoom (version allégée du Rapport d'activité) de la DREAL Normandie articulés autour des 5 objectifs stratégiques définis en 2020 qui permettent de répondre aux enjeux du territoire normand en mettant en œuvre les politiques publiques des ministères de la Transition écologique, de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales et le ministère de la Mer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Objectif 1 : Prévenir les risques naturels et technologiques</li> <li>Objectif 2 : Mettre en œuvre la transition écologique</li> <li>Objectif 3 : Restaurer la biodiversité et préserver les ressources en eaux</li> <li>Objectif 4 : Accompagner</li> </ul>	ISO 9001 2015 - 8.2.1 - Communication avec les clients		ROUEN

			<p>l'évolution des mobilités du quotidien et contribuer à la sécurité des transports</p> <p>Objectif 5 :Mettre en oeuvre la stratégie régionale pour la mer et le littoral</p> <p>A noter que le rapport d'activité 2020 a été élaborée en version digitale uniquement en 2020 (impact environnementaux positif par l'utilisation de moins de papier)</p>			
P1 Management	PP	PKO-9	<p>Sur la base du Green Budgeting qui fournit une méthode pour une budgétisation environnementale, la DREAL Normandie s'est lancée dans l'évaluation des programmes budgétaires afin de mesurer l'impact de ses activités sur l'environnement au travers des 6 objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la lutte contre le changement climatique, c'est-à-dire les politiques d'atténuation du changement climatique (notamment les mesures de transition vers une économie décarbonée) ;</li> <li>- l'adaptation au changement climatique, c'est-à-dire les mesures d'anticipation des risques naturels liés à ce changement mais également celles qui participent à une évolution des comportements de façon à les rendre compatibles avec les modifications climatiques ;</li> <li>- l'utilisation durable et la protection des ressources en eau, terrestres et maritimes ;</li> <li>- la transition vers une économie circulaire, la prévention des risques naturels, industriels et technologiques et le recyclage des déchets ;</li> <li>- la prévention et le contrôle de la pollution de l'eau, de l'air et des sols ;</li> <li>- et la préservation de la biodiversité et la gestion durable des espaces naturels, agricoles et forestiers.</li> </ul> <p>Le résultat de ce travail en cours est à suivre lors du prochain audit.</p>	ISO 14001 2015 - 9.1 - Surveillance, mesure, analyse et évaluation		CAEN,ROUEN

# NON-CONFORMITÉ

Organisme : DREAL NORMANDIE - Audit : 15/06/2021

Mineure

Majeure

N° 2020-06/01

## DESCRIPTION DE LA NON-CONFORMITÉ

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

ISO 9001 2015 - 4.3 - Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité

L'organisme doit déterminer les limites et l'applicabilité du système de management de la qualité afin d'établir son domaine d'application.

Lorsque l'organisme établit ce domaine d'application, il doit prendre en compte:

- a) les enjeux externes et internes auxquels il est fait référence en 4.1;
- b) les exigences des parties intéressées pertinentes auxquelles il est fait référence en 4.2;
- c) les produits et services de l'organisme.

L'organisme doit appliquer toutes les exigences de la présente Norme internationale si elles sont applicables dans le cadre du domaine d'application déterminé de son système de management de la qualité.

Le domaine d'application du système de management de la qualité de l'organisme doit être disponible et tenu à jour sous la forme d'une information documentée. Le domaine d'application doit indiquer les types de produits et services couverts, et fournir une justification pour toute exigence de la présente Norme internationale que l'organisme juge non applicable dans le cadre du domaine d'application de son système de management de la qualité.

La conformité à la présente Norme internationale ne peut être déclarée que si les exigences déterminées comme étant non applicables n'ont pas d'incidence sur l'aptitude ou la responsabilité de l'organisme d'assurer la conformité de ses produits et services et l'amélioration de la satisfaction de ses clients.

### Constat factuel :

Les activités du pôle multi-modalités, rattachées au Service Mobilités Infrastructures, ne sont pas intégrées dans un processus qualité. Cependant, ce point a été identifié dans la revue de direction 2020, donnant lieu à des actions correctives planifiées. Le pôle suit des indicateurs de résultats liés aux enjeux de la DREAL (objets de la vie quotidienne).

### Libellé de la non-conformité :

Le domaine d'application ne couvre pas, formellement, les activités du pôle multi-modalités, comme le prévoit le système de management de qualité de la DREAL.

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

Ne pas maîtriser la qualité des activités du pôle multi-modalités

Sites concernés : ROUEN

Nom de l'Auditeur : PATIN Clémence

Date: 11/06/2021

## PROPOSITION D' ACTIONS DE L' ORGANISME

### Analyse des causes racines de l'écart :

Une vacance longue de poste et une charge de travail importante à l'arrivée du chef du pôle multi-modalités n'ont pas permis de finaliser la réflexion engagée sur l'intégration des missions au sein d'un des processus.

### Correction de la Non-conformité

Les activités du pôle multi-modalités sont intégrées aux missions exercées par le service mobilités et infrastructures (SMI). Comme l'ensemble des services de la DREAL, les enjeux liés à la modalité sont identifiés dans la note d'enjeux annuelle de la DREAL et la note de cadrage 2020 des programmes de travail. Les missions liées à la multi-modalité sont reprises dans le programme de travail du service pour l'année 2020.

Des indicateurs sont suivis mensuellement en lien avec les OVQ "Objets de la Vie Quotidienne"

### Action corrective proposée

Comme identifié en revue de direction, il est envisagé de mener une réflexion pour intégrer au mieux les activités du pôle multi-modalités au sein d'un des 22 processus existants dans le système de management de la qualité et de l'environnement. Les processus pré-identifiés sont : 5-processus complexes et à enjeux, 19-infrastructures ou 10- développement soutenable du territoire.

Dans l'attente de la solution définitive retenue, le chef du pôle mobilités est identifié comme contributeur au système qualité, pour, le cas échéant, être correspondant du processus qui intégrera les missions. Il participera aux prochains CODIR Qualité Environnement.

EMMANUEL GOUJON

### Responsable

### Date cible

31/12/2020

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

Pertinente :  Oui  
 Non

En attente de  
vérification

Sur site

Hors site

### Justification :

L'intégration dans les différents processus cités sera examinée lors du prochain audit.

Nom du RA : KORALEWSKI Patrice

Date : 26/07/2020

## VÉRIFICATION DE L' EFFICACITÉ DES ACTIONS MENÉES

### Constatations :

Le processus P23 "Ouvrer à un transport des biens et personnes plus respectueux de l'environnement" a été formalisé. La finalité correspond au domaine d'application du SMQE. La NC Mineure peut être levée

Résultat :	<input checked="" type="checkbox"/> Écart levé	<input type="checkbox"/> Écart reconduit en NC n°
Nom du RA : KORALEWSKI Patrice	Date : 21/06/2021	

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

Visa :

Date :



# REVUE PRÉPARATOIRE ET PLAN D'AUDIT

**Organisme : DREAL NORMANDIE Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement de Normandie - Audit : 15-18/06/2021**

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

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

## Référentiels – Édition – Type d'audit

ISO 9001 2015	Surveillance 1
ISO 14001 2015	Surveillance 1

### Libellé :

- **ISO 9001 2015 :**  
MISE EN OEUVRE DES POLITIQUES DU MINISTÈRE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE (MTE) ET DU MINISTÈRE DE LA COHESION DES TERRITOIRES ET DES RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES (MCTRCT) DANS LES DOMAINES :
  - DU DEVELOPPEMENT DURABLE,
  - DE L'ENERGIE ET DU CLIMAT,
  - DE L'EAU ET DE LA BIODIVERSITE,
  - DU LOGEMENT ET DES TERRITOIRES,
  - DE LA PREVENTION DES RISQUES NATURELS, TECHNOLOGIQUES, SANITAIRES ET DES TRANSPORTS,
  - DES INFRASTRUCTURES DE TRANSPORT ET DE LA MULTI-MODALITE.GESTION DES FONCTIONS SUPPORT MUTUALISEES POUR LE COMPTE DES SERVICES DU MTES ET DU MCTRCT EN REGION.
- **ISO 14001 2015 :**  
MISE EN OEUVRE DES POLITIQUES DU MINISTÈRE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE (MTE) ET DU MINISTÈRE DE LA COHESION DES TERRITOIRES ET DES RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES (MCTRCT) DANS LES DOMAINES :
  - DU DEVELOPPEMENT DURABLE,
  - DE L'ENERGIE ET DU CLIMAT,
  - DE L'EAU ET DE LA BIODIVERSITE,
  - DU LOGEMENT ET DES TERRITOIRES,
  - DE LA PREVENTION DES RISQUES NATURELS, TECHNOLOGIQUES, SANITAIRES ET DES TRANSPORTS,
  - DES INFRASTRUCTURES DE TRANSPORT ET DE LA MULTI-MODALITE.MISE EN OEUVRE DES CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DE LA DREAL DE MANIERE RESPECTUEUSE DE L'ENVIRONNEMENT AU TITRE DE L'ECO-RESPONSABILITE ET DES IMPACTS EXTERNES.

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

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

Siège en 3 implantations :

- DREAL Normandie Rouen : Cité administrative – 2, rue Saint-Sever FR 76032 ROUEN
- DREAL Normandie Caen : 1, rue Recteur Daure FR 14000 CAEN
- DREAL Normandie Rouen Service Ressources naturelles (pour partie) : 1 rue Dufay FR 76100 ROUEN

Unité bi-départementale du Calvados Manche (UBDCM)

- o 1, rue Recteur Daure FR 14000 CAEN
- o 1 Bis, rue de la Libération BP 70271 FR 50001 SAINT-LO CEDEX

Unité bi-départementale de l'Eure Orne (UBDEO)

- o Rue de Melleville FR 27930 ANGERVILLE-LA-CAMPAGNE
- o Cité administrative – Place du Général Jean Bonet FR 61013 ALENCON

Unité Départementale du Havre :

- o 48 rue Denfert Rochereau FR 76600 LE HAVRE

Unité Départementale de Rouen / Dieppe : 1 rue Dufay FR 76100 ROUEN

### Points spécifiques à auditer issus des derniers audits

Processus / Principes / Organisation	Type	Libellé du constat	Référentiels	Clôturé	Site concerné
P17 Contribuer à la sécurité des transports routiers et des véhicules	NC Min	Les activités du pôle multi-modalités, rattachées au Service Mobilités Infrastructures, ne sont pas intégrées dans un processus qualité. Cependant, ce point a été identifié dans la revue de direction 2020, donnant lieu à des actions correctives planifiées. Le pôle suit des indicateurs de résultats liés aux enjeux de la DREAL (objets de la vie quotidienne). Libellé écart : Le domaine d'application ne couvre pas, formellement, les activités du pôle multi-modalités, comme le prévoit le système de management de qualité de la DREAL. Risque : Ne pas maîtriser la qualité des activités du pôle multi-modalités	ISO 9001 : 2015 4.3	Non	
P19 Assurer la maîtrise d'ouvrage routières de l'Etat	PS	Taux d'opération bénéficiant d'un PQO objectif 100% résultat 0%, en 2019 1 PQP. En raison de ce résultat non conforme, il est proposé dans un premier de réaliser les analyses des risques	ISO 9001 : 2015 6.2, ISO 14001 : 2015 6.2.1	Non	
P1 Management	PS	Procédure d'évaluation des impacts environnementaux des politiques publiques portées par la DREAL (gain environnementaux)  Cette procédure propose d'évaluer les gains environnementaux par l'exercice des missions au sein des DREAL 1 Missions d'animation et accompagnement Le pilote doit trouver une méthode d'évaluation des gains environnementaux et des dispositions pour rendre compte, comme des indicateurs etc. 2 Pour les missions d'instruction Le pilote doit trouver une méthode d'évaluation des gains environnementaux et les dispositions pour rendre compte comme des indicateurs etc Les processus traités en priorité sont les suivants : 5-12-15-18-19-21 et un point sera réalisé sur l'avancement en fin d'année avec un passage en revue lors de la revue de direction. Cette évaluation des gains environnementaux est en cours, les indicateurs ne sont pas tous définis, leurs applications restent donc à être réalisées dans le cadre de nouveau libellé de certification  Renouvellement 2020 : Dans son analyse environnementale, la DREAL Normandie a identifié les AES sur lesquels elle avait une maîtrise. Les AES et donc IES identifiés dans certaines fiches processus pour lesquels elle a une influence; ne sont pas repris dans l'analyse.	ISO 14001 : 2015 6.1.2	Non	
P6 Gestion des ressources	PS	La DREAL NORMANDIE prévoit un parcours d'intégration	ISO 9001 : 2015	Non	

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

Processus / Principes / Organisation	Type	Libellé du constat	Référentiels	Clôturé	Site concerné
humaines		pour les nouveaux arrivants. Une fiche « nouvel arrivant » est formalisée pour identifier les compétences. Le taux de retour au Bureau RH n'est que 19% alors que l'objectif est à 100% (objectif interne).	7.2		
P1 Management	PS	Chaque processus a défini des objectifs qualité, coter les risques et réaliser une (ou plusieurs) revues de processus. Mais le lien entre les documents cadres et les outils de la démarche QE n'est pas systématique. Ainsi les risques ne sont pas tous intégrés aux processus. L'évaluation de l'efficacité des actions est réalisée selon des méthodes différentes et sans lien documenté avec les revues de processus. Les objectifs QE ne sont pas toujours en lien avec les programmes de travail (et donc les enjeux). Les indicateurs suivis ne permettent pas, toujours, de suivre efficacement les objectifs fixés. Le risque est la non atteinte des résultats attendus, l'isolement de la démarche QE dans le management, une perte de sens et de démotivation des équipes.	ISO 9001 : 2015 6.2	Non	
P17 Contribuer à la sécurité des transports routiers et des véhicules	PS	Absence de suivi de délais pour les démarches : - Demande de titre de transports - Capacité professionnelle - Demandes de modification - Demande de copie conforme et renouvellement dématérialisées (citizen)	ISO 9001 : 2015 9.1.3	Non	
P11 Contribuer au développement soutenable du territoire	PS	Pour le suivi des délais d'instructions des avis, il existe deux outils de suivi qui ne permettent pas une vision globale du respect des délais (Enregistrement des dossiers papiers dans le chrono mais pas les demandes par mail, pas d'enregistrement de la date d'arrivée de la demande dans le tableau de suivi mais recalcul des délais avec suivi des hors délais (1 dossier hors délai du fait de l'ABF). De ce fait l'indicateur produit n'est pas complètement fiable. Ce point avait été signalé en audit interne en 2019.	ISO 9001 : 2015 6.2	Non	

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

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

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

- Manuel de management Indice
- Revue de direction du 25/03/2021
- Cartographie Avril 2021
- Rapport des précédents audits :

#### Commentaires ou problèmes constatés lors de cette préparation

La revue préparatoire a été effectuée

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

**En cas d'audit à distance, merci de préciser les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) utilisées ainsi que leurs modalités d'utilisation**

TIC utilisées (ex : zoom, vidéo, cloud...)	
Date du test de connexion	

### PROGRAMME D'ÉCHANTILLONNAGE RETENU (et repris au projet de plan d'audit ci-après - par exemple : processus, sites ou activités auditées...)

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

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

Echantillonnage	Activité postée J=jour 2x8 3x8 7/7 ?	Audit Renouveau 2020	Audit de surveillance 1 Prévu 2021	Audit de surveillance 2 prévu en 2022
Bureau Central : Siège sur 4 implantations (Rouen (x2) et Caen	J	Audit tous les processus pilotés sur les sites de Rouen et de Caen	Audit des processus: à définir	Audit des processus: à définir
Echantillonnage sur sites permanents : 5 Unités Départementales	J	2 unités départementales: St Lô et Rouen Dieppe	2 unités départementales : Caen, Rouen Dieppe	2 unités départementales:: à définir
Direction	J	Oui	Oui	
Pilotage SM	J	Oui	Oui	
Services	J	Tous	Oui	
Supports	J	Oui	Oui	

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

RA :	KORALEWSKI Patrice	Date de l'audit :	15-18/6/2021
Auditeurs :		Nombre total de jours auditeur sur site :	3,5j sur site
		Observateur ou autre :	

Nota : l'audit est par défaut un audit intégré réalisé par une équipe d'audit unique et documenté dans un rapport global.  
L'envoi du plan d'audit par l'auditeur vaut consentement à l'acceptation de la mission.

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

L'ensemble des séquences d'audit prévues en salles fera l'objet d'un accès par visio conférence multi-sites permettant d'associer les acteurs concernés (pilote, correspondant.es qualité environnement, assistant.es, auditeurs et auditrices internes.

Date / Heure	Préciser les noms des sites audités et des processus / services concernés	Modalités d'audit (sur site, à distance...)	§ du référentiel			Équipe d'audit	Personnes / Fonctions
			Q	S	E		
15/06/2021	Logistique de transport Concertation de l'équipe d'audit avant audit						
15/06/2021 9h00	<b>Mardi 15 Juin 2021 – Siège Administratif de Caen</b> Accueil par la mission qualité environnement et appui - point sur le programme d'audit et les modalités pratiques (site de Caen)	Sur site				RA	MQEA (Delphine Mary, et Emmanuel Goujon)  SSTV : Hélène Mach (pilote processus 17) C. Nègre (correspondante qualité)
15/06/2021 A partir de 10h30-11h30	<b>Processus P17 : réceptions de véhicules sur un site proche de Caen</b> o réception INC chez Wattiaux (Giberville - ce n'est pas loin de Démouville)	Chantier sur site				RA	SSTV : Yvon Quedec, chef de l'unité véhicule de Caen  MQEA : Emmanuel Goujon
11h30-13h30	<b>Transfert Giberville – Démouville &amp; Pause déjeuner</b>						
15/06/2021 A partir de 13h30-15h00	<b>Processus P17 : réceptions de véhicules à Démouville</b>	Chantier sur site				RA	SSTV : Hélène Mach (pilote processus 17) et Yvon Quedec, chef de l'unité véhicule de Caen  MQEA : Emmanuel Goujon
15h00-15h30	<b>Retour sur Caen</b>						

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

Date / Heure	Préciser les noms des sites audités et des processus / services concernés	Modalités d'audit (sur site, à distance, ...)	§ du référentiel			Équipe d'audit	Personnes / Fonctions
			Q	S	E		
15/06/2021 15h30	<p><b>Mardi 15 Juin 2021 – Siège Administratif de Caen</b></p> <p><b>Réunion d'ouverture</b> prévue dans la salle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• présentation des participants et une description succincte de leurs rôles;</li> <li>• Rappel des objectifs de l'audit,</li> <li>• Méthode d'audit utilisée et rappel de codification de nos constats d'audit</li> <li>• Revue du plan d'audit et adaptation éventuelle</li> <li>• Besoin de ports d'EPI, revue et information de l'équipe d'audit des procédures et règles qu'ils doivent respecter dans l'enceinte du client,</li> <li>• Rappel du rôle des accompagnateurs, experts techniques et traducteurs éventuels,</li> <li>• Rappel de l'obligation de confidentialité de l'équipe d'audit</li> <li>• Questions / réponses,</li> <li>• Confirmation des horaires de la réunion de clôture</li> </ul> <p>Visio: <a href="https://call.lifesecloud.com/9567285">https://call.lifesecloud.com/9567285</a> (Compléter le formulaire de réunion d'ouverture)</p>	Sur site				RA	Participants prévus :  Pilotes de l'ensemble des processus Correspondant.es Assistant.es Auditeurs et auditrices internes Agents désireux de suivre cette séquence  (voir Compte rendu de la réunion d'ouverture)  Caen : Honfleur Rouen : Chausey
16h00	<p><b>01 Management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compréhension de l'organisme et de son contexte (enjeux internes et externes de la DREAL Normandie);</li> <li>- Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées;</li> <li>- Domaine d'application du SmaQE ;</li> <li>- Système de management QE et ses processus ;</li> <li>- Informations documentées ;</li> <li>- Risques et Opportunités ;</li> </ul> <p>Visio: <a href="https://call.lifesecloud.com/9567285">https://call.lifesecloud.com/9567285</a></p>	Sur site	4.1 4.2 4.3 4.4 7.5 6.1		4.1 4.2 4.3 4.4 7.5 6.1	RA	Direction Olivier Morzelle (directeur) David Witt (DA) Karine Brulé (DA) Yves Salaün (DA)  MQEA (Delphine Mary et Emmanuel Goujon)  Caen : Honfleur Roue : Chausey
17h00	<p><b>Processus Environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse environnementale (AES) ;</li> <li>- Veille réglementaire (Obligations de conformité);</li> <li>- Groupe de suivi éco responsabilité (PME) ;</li> <li>- Préparation et réponse aux situations d'urgence               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Situations d'urgence ;</li> <li>o Accident ;</li> </ul> </li> </ul> <p>Visio: <a href="https://call.lifesecloud.com/9567285">https://call.lifesecloud.com/9567285</a></p>	Sur site			6.1.2 6.1.3 6.1.4 8.2	RA	Direction Olivier Morzelle (directeur) David Witt (DA) Karine Brulé (DA) Yves Salaün (DA)  Pilote du groupe écoresponsabilité (Delphine Mary)  MQEA (Emmanuel Goujon)  Caen : Honfleur Roue : Chausey

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

Date / Heure	Préciser les noms des sites audités et des processus / services concernés	Modalités d'audit (sur site, à distance, ...)	§ du référentiel			Équipe d'audit	Personnes / Fonctions
			Q	S	E		
17h45	<b>Processus Communication – relations avec les usagers – (P4) :</b> Communication externe - RSE – Egalité, Parité, Mixité  Visio: <a href="https://call.lifeseizecloud.com/9567285">https://call.lifeseizecloud.com/9567285</a>	Sur site	7.4.3		7.4.3	RA	Direction Olivier Morzelle (directeur) David Witt (DA) Karine Brulé (DA) Yves Salaün (DA) Pilote : Fabienne Dieuset  MQEA (Delphine Mary et Emmanuel Goujon)  Caen : Honfleur Rouen : Chausey
18h30	Fin de la première journée d'audit						
	<b>Mercredi 16 Juin 2021</b>						
16/06/2021 09h00- 11h00	<b>Processus Contribuer au développement soutenable de l'estuaire de la Seine (P21)</b> o Pont de Normandie  - Exigences auditées (voir ci-dessous)	Sur site				RA	Pilote : H. Regnouard Correspondant : A. Diarra  MQEA (Emmanuel Goujon)  Maison de l'Estuaire
11h00- 13h30	<b>Pause déjeuner</b> + <b>Transfert sur la Carrière CBN à Yville</b>						
13h30- 16h00	<b>Processus Prévenir les risques technologiques (P12)</b>  o Inspection sur l'arrondissement de Rouen-Dieppe - Carrière CBN à Yville (76)  - Exigences auditées (voir ci-dessous)	Sur site				RA	Pilote : F. Weber Correspondant : O. Lagneau Inspectrice : E. Gitzhofer  MQEA (Emmanuel Goujon)  Carrière CBN à Yville (76)
16h00	Fin de la deuxième journée d'audit						
	<b>Jeudi 17 Juin 2021 - Rouen</b>						
17/06/2021 9h00- 12h00	<b>Processus Suivre la qualité hydro biologique des cours d'eau (P16)</b>  Exigences auditées (voir ci-dessous)  Visio : <a href="https://call.lifeseizecloud.com/9567348">https://call.lifeseizecloud.com/9567348</a>	Sur site				RA	Pilote : N. Torterotot Correspondant : S Quiniou  MQEA (Emmanuel Goujon)  Vallée de l'Aubette (76)
	<b>Pause déjeuner</b>						

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

Date / Heure	Préciser les noms des sites audités et des processus / services concernés	Modalités d'audit (sur site, à distance, ...)	§ du référentiel			Équipe d'audit	Personnes / Fonctions
			Q	S	E		
17/06/2021  14h00- 15h30	<b>Processus Assurer la maîtrise d'ouvrage routière de l'Etat (P19)</b>  - <b>Exigences auditées (voir ci-dessous)</b>  Visio: <a href="https://call.lifesecloud.com/9567348">https://call.lifesecloud.com/9567348</a>	Sur site				RA  Pilote : Julien Arpaia Correspondant : T Lafon  MQEA (Emmanuel Goujon)  Rouen : Chausey	
15h30- 15h45	<b>Pause</b>						
15h45- 17h30	<b>Processus Contribuer au développement soutenable du territoire (P11)</b>  - <b>Exigences auditées (voir ci-dessous)</b>  Visio : <a href="https://call.lifesecloud.com/9567348">https://call.lifesecloud.com/9567348</a>	Sur site				RA  Pilote : Stéphane Douchet Correspondant :  MQEA (Emmanuel Goujon)  Rouen : Chausey Caen : Honfleur	
17h30	Fin de la troisième journée d'audit						
18/06/2021  9h00- 10h30	<u>Vendredi 18 Juin 2021</u> <u>DREAL Normandie Rouen - Cité administrative 2</u> <u>rue Saint-Sever FR 76032 ROUEN</u>  <b>Processus Pilotage de la zone de gouvernance (P2)</b>  - <b>Exigences auditées (voir ci-dessous)</b>  Visio: <a href="https://call.lifesecloud.com/9567366">https://call.lifesecloud.com/9567366</a>	Sur site				RA  Pilote : D. Witt Correspondant.e : C. Fécamp et J. Dubuc MQEA (Emmanuel Goujon)  Rouen : Chausey Caen : Honfleur	
10h30- 12h30	<b>Processus Œuvrer à un transport des biens et personnes plus respectueux de l'environnement (P23)</b>  - <b>Exigences auditées (voir ci-dessous)</b>	Sur site				RA  Pilote : R. Corget Correspondant : Thomas Schneider MQEA (Emmanuel Goujon)  Rouen : Chausey	
12h30- 13h30	<b>Pause déjeuner</b>						

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

Date / Heure	Préciser les noms des sites audités et des processus / services concernés	Modalités d'audit (sur site, à distance, ...)	§ du référentiel			Équipe d'audit	Personnes / Fonctions
			Q	S	E		
13h30- 14h30	<b>Processus Gestion des Ressources Humaines (P6)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rôles, responsabilités et autorités,</li> <li>- Management processus,</li> <li>- Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités,</li> <li>- Ressources Humaines,</li> <li>- Compétences</li> <li>- Aspects environnementaux,</li> <li>- Informations documentés,</li> <li>- Environnement pour la mise en œuvre des processus,</li> <li>- RSE – ascenseur social</li> <li>- RSE – personnes handicapées ou fragilisées</li> </ul>	Sur site	5.3 4.4 6.1  7.1.2 7.2  7.5 7.1.4		5.3    7.2 6.1.2	RA	Pilote : Franck Invernizzi Correspondante : Frédérique Amy  Référentes RSE : Frédérique Amy et Manuela Bellouard  MQEA (Delphine Mary et Emmanuel Goujon)  Rouen : Chausey Caen : Honfleur
	Visio: <a href="https://call.lifesizecloud.com/9567366">https://call.lifesizecloud.com/9567366</a>						
	Vérification de l'usage de la marque AFAQ					RA	
14h30- 16h30	Réunion de concertation des auditeurs et de préparation de la réunion de clôture : (présentation et validation avant clôture des éventuelles fiches d'écart avec le représentant de l'organisme)					RA Seul	Équipe d'audit seule Salle mise à disposition : Etrétat
16h30- 17h15	<b>Réunion de clôture d'audit</b> : prévu en salle : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remerciements, éventuelles difficultés rencontrées lors de l'audit</li> <li>• Plan de la réunion de clôture</li> <li>• Rappel des principes et limites de l'échantillonnage d'audit</li> <li>• Revue du libellé de la certification et des adresses,</li> <li>• Conclusions d'audit ainsi que remise des éventuelles fiches documentant les NC identifiées ou revues lors de l'audit</li> <li>• Proposition qui sera formulée par le RA à l'instance de décision de l'OC</li> <li>• Phases et étapes qui suivent cet audit (Compléter le formulaire de réunion de clôture)</li> <li>• Information du client sur les processus de traitement des plaintes et d'appel si nécessaire.</li> </ul>	Sur site				RA	Participants prévus :  Pilotes de l'ensemble des processus Correspondant.es Assistant.es Auditeurs et Auditrices internes Agents désireux de suivre cette séquence  Rouen : Chausey Caen : Honfleur  (voir Compte rendu de la réunion de clôture)
	Visio: <a href="https://call.lifesizecloud.com/9567366">https://call.lifesizecloud.com/9567366</a>						
	Logistique de retour des auditeurs						

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

Date / Heure	Préciser les noms des sites audités et des processus / services concernés	Modalités d'audit (sur site, à distance, ...)	§ du référentiel			Équipe d'audit	Personnes / Fonctions
			Q	S	E		
	<p><b>Pour chaque processus de réalisation, les exigences suivantes seront auditées :</b></p> <p><b>Présentation de l'activité (Pilotage du processus)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rôles, responsabilités et autorités,</li> <li>- Management processus,</li> <li>- Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités,</li> <li>- Planification de la maîtrise opérationnelle,</li> <li>- Exigences relatives aux produits et services,</li> <li>- Aspects environnementaux,</li> </ul> <p><b>Mise en œuvre des pratiques (Déroulement du processus sur un dossier client)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Production et prestation de service,</li> <li>- Planification de la maîtrise opérationnelle,</li> <li>- Informations documentées,</li> <li>- Environnement pour la mise en œuvre des processus,</li> <li>- Ressources pour la surveillance et la mesure,</li> <li>- Libération des produits et services,</li> <li>- Maîtrise des éléments de sortie non-conformes,</li> </ul>		5.3 4.4 6.1.2  8.1 8.2  8.5  7.5 7.1.4 7.1.5 8.6 8.7		5.3  6.1.2  8.1		
	<p><b>Pour chaque audit terrain, les exigences suivantes seront auditées :</b></p> <p><b>Mise en œuvre des pratiques (Déroulement du processus sur un dossier client)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Production et prestation de service,</li> <li>- Planification de la maîtrise opérationnelle,</li> <li>- Informations documentées,</li> <li>- Environnement pour la mise en œuvre des processus,</li> <li>- Ressources pour la surveillance et la mesure,</li> <li>- Libération des produits et services,</li> <li>- Maîtrise des éléments de sortie non-conformes,</li> </ul>		8.5  7.5 7.1.4 7.1.5 8.6 8.7		5.3  6.1.2  8.1		

Projet de plan d'audit établi le 7/6/2021

Plan revu le

Plan d'audit réalisé 18/6/2021

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

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

Rapport d'Audit - Annexe  
CERTIF 0442.14 12/2020

AFNOR Certification

10/10

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

Organisme : DREAL NORMANDIE Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et  
du Logement de Normandie - Audit : 15-18/06/2021

En cas de besoins de modification d'informations relatives au certificat, veuillez transmettre sous 48 heures ce fichier corrigé à Madame Servane HEMERY – servane.hemery@afnor.org  
Le formulaire papier rempli sera à transmettre avec vos justificatifs en fin de mission.

## Libellé dans la langue de l'audit

### • ISO 9001 2015 :

MISE EN OEUVRE DES POLITIQUES DU MINISTÈRE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE ~~ET SOLIDAIRE~~ (MTES) ET DU MINISTERE DE LA COHESION DES TERRITOIRES ET DES RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES (MCTRCT) DANS LES DOMAINES :

- DU DEVELOPPEMENT DURABLE,
- DE L'ENERGIE ET DU CLIMAT,
- DE L'EAU ET DE LA BIODIVERSITE,
- DU LOGEMENT ET DES TERRITOIRES,
- DE LA PREVENTION DES RISQUES NATURELS, TECHNOLOGIQUES, SANITAIRES ET DES TRANSPORTS,
- DES INFRASTRUCTURES DE TRANSPORT ET DE LA MULTI-MODALITE.

GESTION DES FONCTIONS SUPPORT MUTUALISEES POUR LE COMPTE DES SERVICES DU MTES ~~ET~~ DU MCTRCT EN REGION.

### • ISO 14001 2015 :

MISE EN OEUVRE DES POLITIQUES DU MINISTÈRE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE ~~ET SOLIDAIRE~~ (MTES) ET DU MINISTERE DE LA COHESION DES TERRITOIRES ET DES RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES TERRITORIALES (MCTRCT) DANS LES DOMAINES :

- DU DEVELOPPEMENT DURABLE,
- DE L'ENERGIE ET DU CLIMAT,
- DE L'EAU ET DE LA BIODIVERSITE,
- DU LOGEMENT ET DES TERRITOIRES,
- DE LA PREVENTION DES RISQUES NATURELS, TECHNOLOGIQUES, SANITAIRES ET DES TRANSPORTS,
- DES INFRASTRUCTURES DE TRANSPORT ET DE LA MULTI-MODALITE.

MISE EN OEUVRE DES CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DE LA DREAL DE MANIERE RESPECTUEUSE DE L'ENVIRONNEMENT AU TITRE DE L'ECO-RESPONSABILITE ET DES IMPACTS EXTERNES.

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

[Libellé]

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

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

- Pas de modification
- Avec modifications

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

[Détail des modifications]

Nombre de non-conformités majeures :

Ø

Nombre de non-conformités mineures :

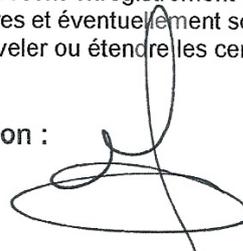
Ø

#### Direction de l'organisme

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

Date : 18/6/2021

Visa de la direction :



#### Équipe d'Audit : Patrice KORALEWSKI

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

Date : 18/6/2021

Visa des auditeurs :



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

