

Déclaration de politique Qualité



✓ **Notre système de management par la qualité**

Engagée dans une démarche d'amélioration continue au service de nos bénéficiaires et partenaires, **la DREAL Auvergne Rhône-Alpes a vu les efforts de ses agents reconnus, en 2018, par la certification de l'ensemble de ses activités**, dans le cadre de la norme ISO 9001.

Basée sur une approche par processus, notre démarche qualité vise à maîtriser nos activités et à en améliorer leur fonctionnement dans une perspective de cohésion et de transversalité. Ainsi, il nous apparaît fondamental de consolider nos objectifs et nos modes de fonctionnement sur les axes suivants :

- mettre en place une stratégie et assurer un pilotage efficace de la DREAL et de la zone de gouvernance, permettant une bonne articulation de nos missions avec nos moyens, une gestion satisfaisante des crises et une dynamique d'amélioration ;
- maîtriser nos modalités de production pour mettre en œuvre les politiques publiques en assurant la cohérence de la parole de la DREAL et dans le respect de la charte d'engagements des DREAL ;
- en interne, développer un management efficient, favoriser la cohésion interne, et proposer aux agents et aux services de la DREAL des prestations avec des exigences fortes de qualité sur le service rendu, permettant notamment de bien fonctionner en multi-sites.

✓ **Les évolutions pour progresser et s'adapter**

Dans un contexte de transformation de l'action publique qui accentue la recherche d'efficacité et d'efficience, il est important de pouvoir renforcer et ajuster nos priorités stratégiques, en fonction des résultats que nous cherchons à atteindre et en particulier, la satisfaction de nos bénéficiaires.

Nos modes d'organisation et de fonctionnement et nos relations avec la communauté régionale technique et institutionnelle (DDI, établissements publics, partenaires territoriaux...) doivent s'adapter et passer en mode agile, en s'appuyant sur les outils du système de management par la qualité.

Aussi, nous lançons, **sur le deuxième semestre 2020, l'élaboration d'un projet stratégique fédérateur et participatif** afin de :

- définir un cap dans la mise en œuvre des politiques publiques de nos ministères de tutelle ;
- rassembler les agents autour d'une stratégie commune, pour une meilleure reconnaissance des métiers exercés et pour donner un sens à l'action de chacun ;
- mieux organiser nos relations de travail avec la communauté régionale technique et institutionnelle ;
- améliorer notre organisation managériale au regard de nos implantations multi-sites et s'orienter vers plus d'agilité, de flexibilité et de responsabilisation ;
- tirer le retour d'expérience de la crise sanitaire et faire évoluer nos pratiques et méthode de travail.

Le système de management par la qualité de la DREAL a vocation à être parfaitement en phase avec la stratégie de la DREAL, pour en faire un système de management intégré. Il s'agit d'un outil de pilotage de la DREAL, au service de sa stratégie et du fonctionnement quotidien de ses multiples activités, sur l'ensemble de ses périmètres de compétence. Il donne le cadre pour porter les objectifs de façon priorisée et pour évaluer l'efficacité de notre action.

Le système de management par la qualité sera réinterrogé, en 2021, à la lumière du nouveau projet stratégique, afin de vérifier son adéquation.

✓ **L'implication de tous**

Nous nous impliquons personnellement dans le pilotage du système de management par la qualité et nous nous appuyons sur la mission qualité pour l'animer. **Nous comptons sur le concours de l'ensemble des agents** des services support et métier, et en particulier des correspondants qualité, des auditeurs internes, des pilotes de processus et des chefs de service, d'unités départementales et de mission, afin que cette démarche soit dynamique, qu'elle prenne tout son sens et qu'elle soit valorisante pour tous et pour chacun, avec la conviction que les efforts entrepris vont dans le sens d'un meilleur service public.

Révisée, en tant que de besoin, *a minima* annuellement en revue de direction, cette politique est communiquée à l'ensemble des agents 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.

Lyon, le 26 février 2021

Jean-Philippe DENEUVY

SIGNE

Eric TANAYS

SIGNE

Estelle RONDREUX

SIGNE

Yannick MATHIEU

SIGNE

Ninon LEGE

SIGNE