

Dossier de presse

La certification qualité du réseau des DRIRE



Inciter les entreprises à s'approprier les démarches « qualité » pour contribuer à améliorer leur compétitivité est l'une des facettes de la politique industrielle que relaient les Directions Régionales de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement (DRIRE). C'est naturellement que le service public ayant vocation à accompagner les entreprises dans leur développement s'est lui-même engagé dans une démarche qualité.

SOMMAIRE

Historique et avancée de la démarche qualité dans le réseau des DRIRE

L'objectif de la démarche qualité : l'engagement vers une amélioration continue afin d'apporter un service de qualité aux bénéficiaires de l'action

Le principe de la certification : un challenge permanent, une remise en question pour s'adapter aux évolutions à venir

Méthodologie adoptée par la Direction de l'Action Régionale, de la Qualité et de la Sécurité Industrielle pour la conduite du réseau des DRIRE à la performance

Les étapes permettant d'obtenir la certification par un organisme agréé

Focus sur quelques démarches qualités dans le réseau des DRIRE

- Une démarche qualité novatrice pour la concertation sur les Plans de Prévention des Risques technologiques (PPRT) en Alsace.
- En DRIRE Bourgogne : une double certification ISO 9001 et ISO 14001
- En Haute-Normandie, une certification obtenue 11 mois après le lancement de la démarche : le délais le plus court dans le réseau des DRIRE

Contact presse :

Hélène MAOULIDA

Chargée de communication

Direction de l'Action Régionale, de la Qualité et de la Sécurité Industrielle

Direction Générale des Entreprises

helene.maoulida@industrie.gouv.fr

☎ 01.53.44.26.38

Historique et avancée de la démarche qualité dans le réseau des DRIRE

La démarche qualité dans le réseau des DRIRE a été mise en place en trois étapes :

Un socle qualité lancé en 1998, avec pour objectif l'amélioration à la fois du service public et de l'environnement de travail des agents du réseau. L'objectif de conformité du réseau des DRIRE aux dispositions du socle qualité fixé pour la fin de l'année 2002, s'il n'a pu être totalement atteint, a toutefois permis des avancées significatives.

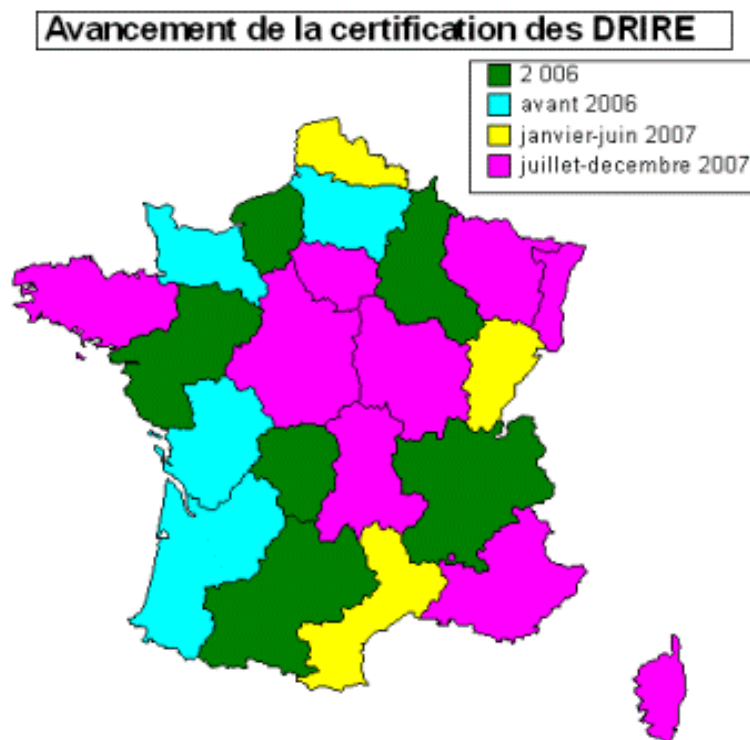
Une démarche de mise en conformité au référentiel ISO 9001 décidée fin 2002, sans viser nécessairement la certification, en intégrant progressivement les dispositions de la norme à celles du socle qualité en vue de la conformité à cette norme pour la fin 2005. Les DRIRE de Basse Normandie et de Poitou-Charentes, certifiées dès 2003, ont démontré qu'au-delà des obligations liées à la certification, le système de management de la qualité décrit dans la norme pouvait convenir à l'organisation et aux modalités de fonctionnement d'une DRIRE, dans l'ensemble de ses composantes. Le choix de la norme permet également de s'appuyer sur un référentiel connu de tous et utilisé par de nombreux partenaires des DRIRE. Cette universalité a pour avantage de favoriser la mutualisation des bonnes pratiques, la formation commune des acteurs et facilite l'évaluation de la démarche, tout en laissant la souplesse nécessaire à la prise en compte des spécificités de chaque DRIRE.

Ce sont les raisons pour lesquelles en 2006 l'engagement dans une démarche qualité collective pour l'ensemble du réseau des DRIRE a été impulsée par la Direction de l'Action Régionale, de la Qualité et de la Sécurité Industrielle, avec l'**objectif ambitieux d'une certification du réseau des DRIRE selon la norme ISO 9001 à la fin 2007**.

L'ensemble des DRIRE s'est donc engagé en 2006 dans la mise en place de la démarche ISO 9001 version 2000, et 8 DRIRE ont été certifiées sous le label de cette norme à la fin 2006.

En 2007, le réseau des DRIRE a avancé de manière remarquable en terme de certifications obtenues. **Le 2ème semestre 2007 a permis de concrétiser les efforts réalisés par le réseau en portant le nombre de DRIRE certifiées à 22 sur 24.** Toutes les DRIRE métropolitaines ont ainsi obtenu leur certification, la remise officielle des certificats qualité étant pour plusieurs d'entre elles imminente :

- 12 février : DRIRE Bretagne
- 20 février : Ile-de-France



L'objectif de la démarche qualité : l'engagement vers une amélioration continue afin d'apporter un service de qualité aux bénéficiaires de l'action

En adoptant le référentiel ISO 9001, le réseau des DRIRE s'est collectivement engagé dans une démarche exigeante.

La norme ISO 9001 s'appuie sur trois grands principes :

| Orientation client/bénéficiaire | Dispositif d'amélioration continue | Maîtrise des processus |
|--|--|--|
| Placer les bénéficiaires au centre de l'action. Nécessité de comprendre les besoins présents et d'anticiper les besoins futurs des bénéficiaires (public, entreprises, donneurs d'ordres) | Faire de l'amélioration continue de la performance globale du réseau des DRIRE l'objectif permanent, pour augmenter la satisfaction des bénéficiaires | Manager par les processus, pour chacune des missions et activités de la DRIRE. « la qualité, c'est bien faire du premier coup » |

Cet engagement du réseau des DRIRE s'insère dans le cadre du développement dans les services de l'État d'une culture de résultats et de qualité de service.

Etre à l'écoute des attentes des bénéficiaires de l'action des DRIRE, les placer au centre de celle-ci, rendre les actions des DRIRE plus lisibles, renforcer la traçabilité, mieux organiser les compétences et l'expertise sont les principaux objectifs de cette démarche.

Les apports de la démarche qualité portent sur des aspects concrets, et bénéficient à l'ensemble des acteurs :

- meilleure prise en compte des exigences des bénéficiaires,
- recentrage sur le cœur des métiers,
- production d'outils facilitant l'exercice des tâches,
- motivation autour d'un projet fédérateur et valorisant,
- meilleure harmonisation dans le traitement des dossiers par les agents de l'ensemble des métiers,
- plus grande lisibilité des actions pour une efficacité accrue de leur planification,
- amélioration de l'image du service et de la perception externe du travail fourni.

Cet engagement collectif de l'ensemble du réseau dans la voie du progrès et de l'amélioration continue se traduit par une consolidation du professionnalisme des DRIRE. La mise en place de la démarche qualité ISO 9001 version 2000 dans chacune des DRIRE est en premier lieu un travail collectif pour atteindre l'objectif de qualité visé, en améliorant le fonctionnement interne. La réussite de la certification apporte également la reconnaissance du niveau de conformité à un référentiel reconnu et celle d'une expérience acquise. Elle permet la reconnaissance par les bénéficiaires : la démarche qualité, c'est aussi le moyen d'afficher une plus grande lisibilité des actions de la DRIRE et de son organisation auprès de ses interlocuteurs.

Le principe de la certification : un challenge permanent, une remise en question pour s'adapter aux évolutions à venir

L'obtention de la certification constitue également un challenge permanent, car elle est remise en cause chaque année au moyen d'audits d'organismes de certification extérieurs. Elle astreint donc à une impérieuse nécessité d'avancer, la certification n'étant pas un aboutissement, une fin en soi.

La qualité n'est pas quelque chose « à côté » ou « en plus ». C'est une feuille de route globale, le fil conducteur de l'action du réseau des DRIRE pour améliorer l'exercice de ses missions au service des bénéficiaires, pour répondre à leurs futures attentes, et permettre d'adapter le management par les processus aux besoins nouveaux. La certification est donc la traduction d'une capacité à s'adapter aux nouvelles demandes des bénéficiaires et aux évolutions à venir.

En outre, le fait d'avoir établi au sein de chaque DRIRE les bases d'un fonctionnement piloté par le management des processus permet d'envisager plus naturellement une extension de la certification à d'autres domaines, notamment le développement durable. Ainsi, la DRIRE Bourgogne est-elle d'ores et déjà certifiée ISO 14 001. Cette intégration de la préoccupation environnementale dans le travail au quotidien des personnels en Bourgogne peut paraître exemplaire pour un acteur économique moteur du développement durable qu'est le réseau des DRIRE.

Méthodologie adoptée par la Direction de l'Action Régionale, de la Qualité et de la Sécurité Industrielle pour la conduite du réseau des DRIRE à la performance

Afin de faciliter l'atteinte de l'objectif d'une certification du réseau des DRIRE à fin 2007, la Direction de l'Action Régionale, de la Qualité et de la Sécurité Industrielle (DARQSI) a engagé le développement et la mise en place d'un dispositif d'accompagnement des DRIRE pour la mise en place de la démarche qualité.

Sa mise en œuvre s'est traduite par un ensemble de mesures concrètes et notamment :

- une organisation dédiée au pilotage de la démarche (comité de pilotage, animation du réseau par un « grand sage » de la qualité en administration centrale, et mise en place d'un réseau de responsables qualité désignés dans chaque DRIRE.
- Elaboration et suivi d'un échéancier des jalons clés menant jusqu'à la conformité à l'ISO 9001 associé à un dispositif de boîte à outils structurée par jalon ;
- la mise en place sur l'intranet du réseau des DRIRE, d'un dispositif interactif de suivi/capitalisation de la démarche de conformité.

La démarche s'est appuyée sur l'expérience acquise par les DRIRE certifiées dans le cadre de la mise en place du socle qualité. Elle se structure autour d'un dispositif reposant sur trois axes :

- ➔ **L'axe relationnel** vis-à-vis des acteurs: pour expliquer, convaincre et donner envie.
 - **Mesures concrètes du dispositif d'accompagnement mis en œuvre :**
 - Intervention d'un « grand sage » en matière de management, afin de réaffirmer auprès des Directeurs des DRIRE l'intérêt de développer et de maintenir un système qualité conforme à l'ISO 9001 version 2000 dans une DRIRE ;
 - Intervention d'un « Ambassadeur Qualité » auprès des comités de direction des DRIRE qui le souhaitent ;
- ➔ **L'axe organisationnel** : pour faciliter la mise en œuvre concrète de la démarche (fournir un cadrage, des outils et méthodes) et assurer son suivi.
 - **Mesures concrètes du dispositif d'accompagnement mis en œuvre :**
 - Fourniture d'un fil conducteur de la démarche de mise en conformité au référentiel sous la forme d'un échéancier des jalons-clés (**voir schéma 1**).
 - Fourniture pour chacun des jalons d'une fiche de synthèse qui :
 - identifie les pré-requis, le niveau de pilotage et d'implication conseillé pour le jalon considéré, les éléments et le niveau de validation attendus pour confirmer le passage du jalon,
 - permet de mettre à disposition de manière interactive une boîte à outils ciblée contenant les éléments de cadrage nationaux et les éléments exemplaires issus de l'expérience acquise au sein du réseau (**voir schéma 2**).
 - Mise en place d'un indicateur d'avancement de la démarche de conformité dans les DRIRE sous la forme de feux rouges/verts indiquant l'état de validation de chaque jalon (**voir schéma 3**). Cet indicateur est en ligne sur l'intranet du réseau des DRIRE (darpmi.net) et consultable par l'ensemble des agents du réseau. La gestion de cet indicateur est interactive, chaque DRIRE ayant la charge de mettre à jour l'état de validation des différents jalons.
- ➔ **L'axe collaboratif** : pour créer les synergies, limiter le coût de la démarche et tendre vers l'harmonisation en laissant les degrés de liberté nécessaire à l'appropriation de la

démarche et l'adaptation nécessaire aux environnements locaux (capitaliser, partager, échanger, confronter).

o **Mesures concrètes du dispositif d'accompagnement mis en œuvre :**

- Mise en place d'un outil de capitalisation couplé à l'indicateur d'avancement évoqué ci-dessus. Le principe de fonctionnement retenu est le suivant : pour afficher la validation d'un jalon sur l'intranet du réseau des DRIRE (darpmi.net), chaque DRIRE est tenue de fournir les éléments justifiant le passage dudit jalon. La fourniture des éléments se traduit concrètement par la création d'un lien électronique (hyperlien) sur le serveur darpmi.net vers les éléments concernés.
- Mise en place d'une interface intranet de partage d'information couplée à l'indicateur d'avancement : dès lors qu'une DRIRE alimente le système darpmi.net avec ses éléments de justification, ceux-ci sont automatiquement rendus accessibles au reste des DRIRE via la fiche jalon correspondante ou via l'indicateur de suivi d'avancement.

Schéma 1 :

Fil conducteur de la démarche de conformité sous la forme d'un échéancier des jalons-clés (sur une année)

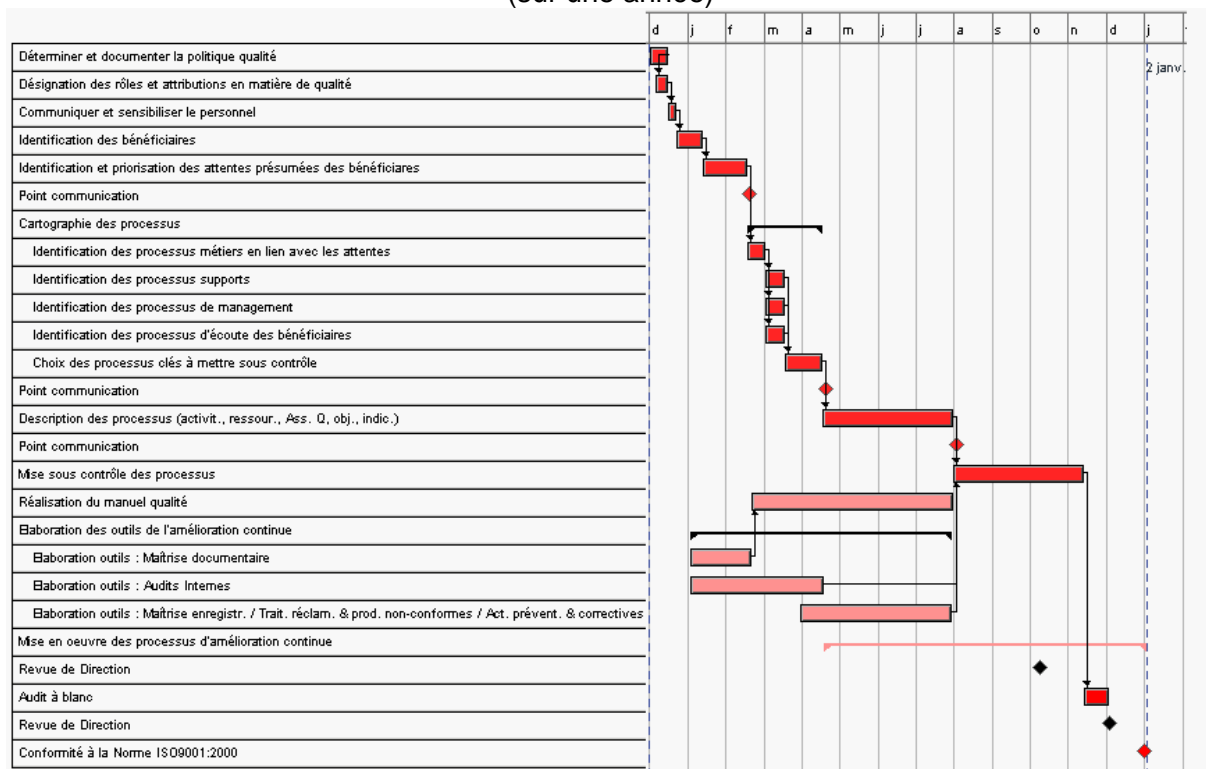


Schéma 2 :
Fiche de synthèse par jalon donnant accès aux outils et méthodes support

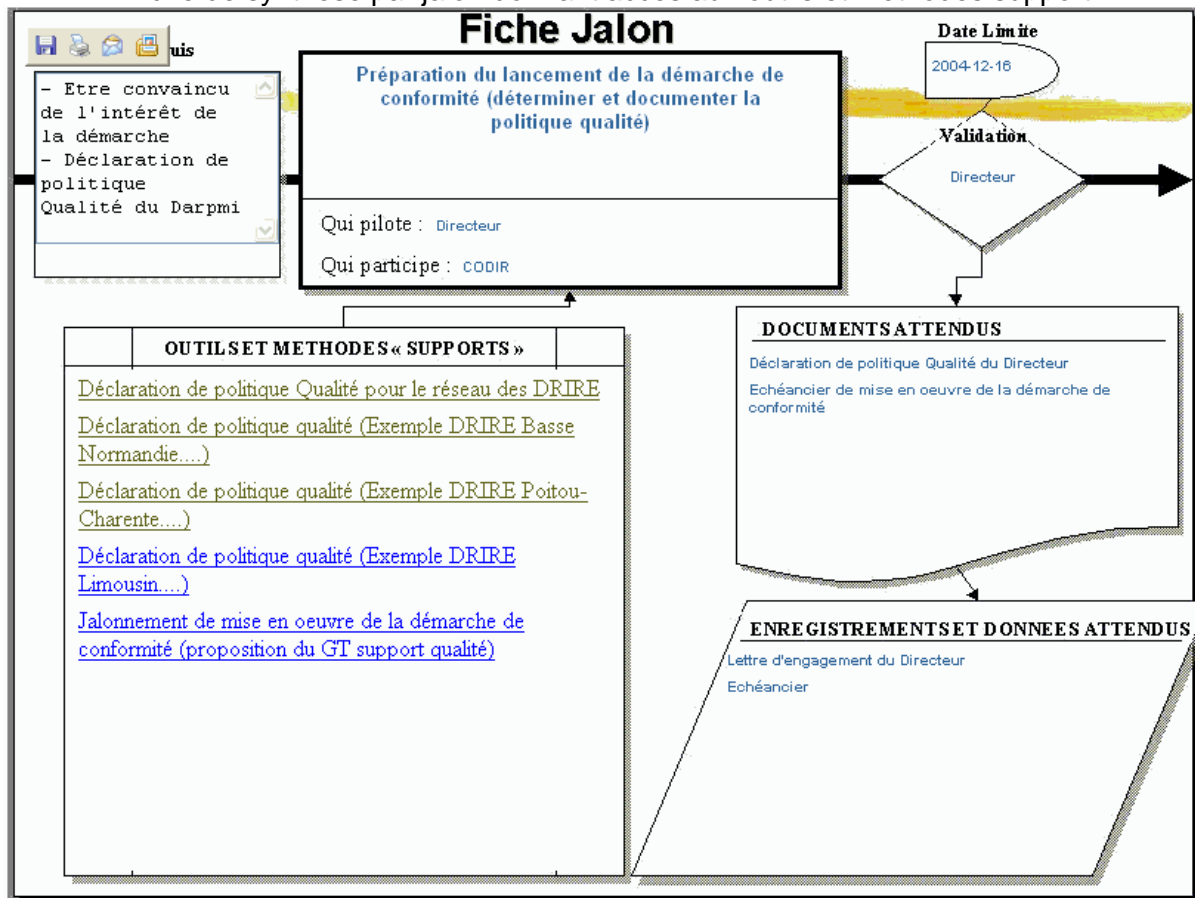


Schéma 3 :

Indicateur d'avancement de la démarche

Chaque indicateur rouge/vert est cliquable et permet d'accéder aux éléments fournis par la DRIRE concernée

Les balises J1 à J19 sont cliquables et permettent d'accéder à la fiche jalon de référence complétée par les éléments apportés par chaque DRIRE.

Les actions engagées ont ainsi permis de dynamiser la démarche qualité du réseau grâce à une plus grande implication des acteurs. Elles ont également généré une émulation au sein du réseau tout en apportant des éléments structurants au dispositif de pilotage de la démarche.

Dispositif de suivi capitalisation de la démarche de conformité à L'ISO9001-2000

| DRIRE | J 1 | J 2 | J 3 | J 4 | J 5 | J 6 | J 7 | J 8 | J 9 | J 10 | J 11 | J 12 | J 13 | J 14 | J 15 | J 16 | J 17 | J 18 | J 19 | J 20 |
|------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Alsace | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Aquitaine | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Auvergne | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Basse-Normandie | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Bourgogne | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Bretagne | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Centre | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Champagne-Ardenne | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Corse | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Franche-Comté | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Guyane-Guadeloupe-Martinique | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Haute-Normandie | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Ile de France | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Languedoc-Roussillon | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Limousin | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Lorraine | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Midi-Pyrénées | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Nord-Pas de Calais | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Pays de Loire | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Picardie | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Poitou-Charentes | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Provence-Alpes-Côte d'Azur | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Réunion | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Rhône-Alpes | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |

[Retour au menu Espace Qualité](#)

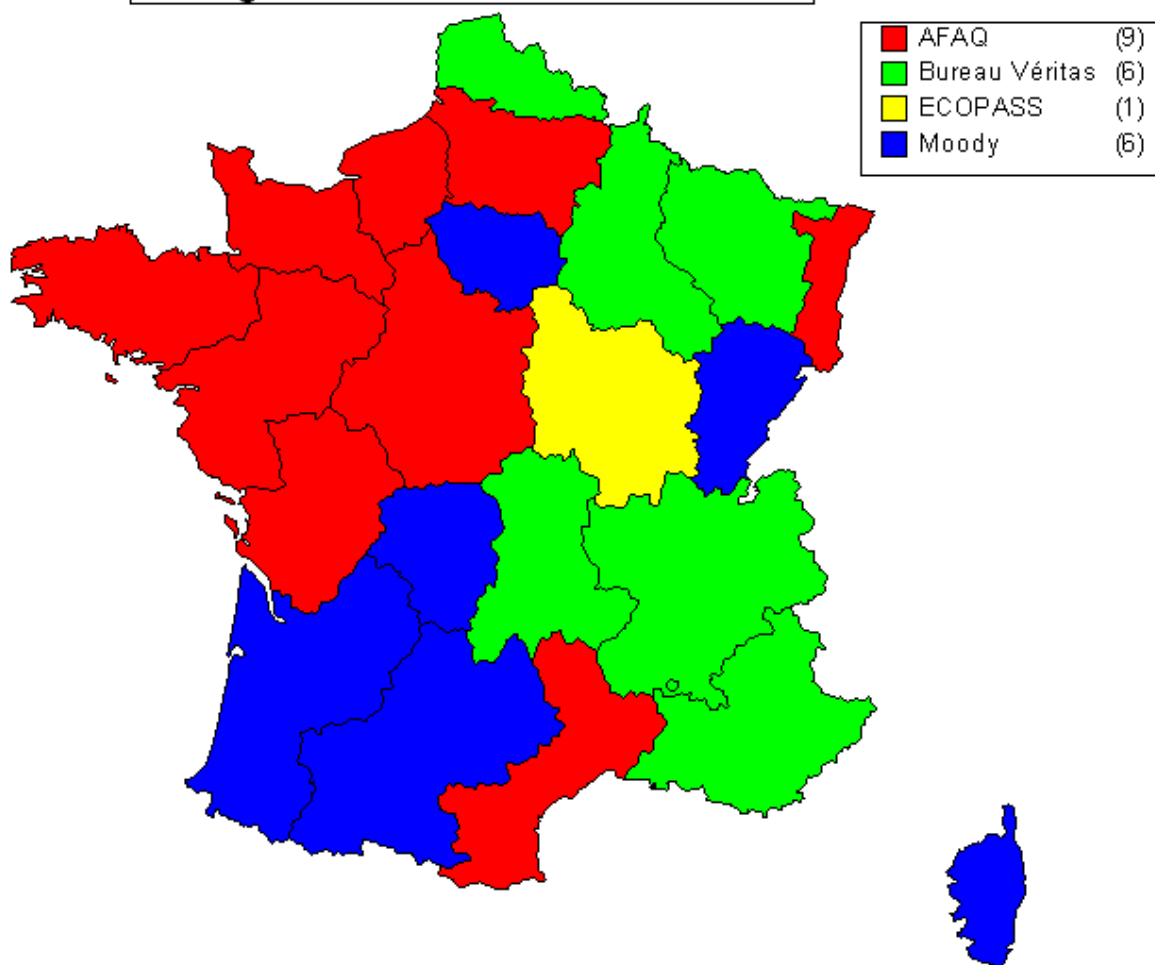
Les étapes permettant d'obtenir la certification par un organisme agréé

Une fois la démarche mise en place au sein d'une DRIRE et l'ensemble des étapes franchies avec succès jusqu'à l'élaboration du manuel qualité (voir schéma 1), plusieurs audits ont lieu afin de vérifier la conformité de la mise en place du processus de management par la qualité avec le référentiel.

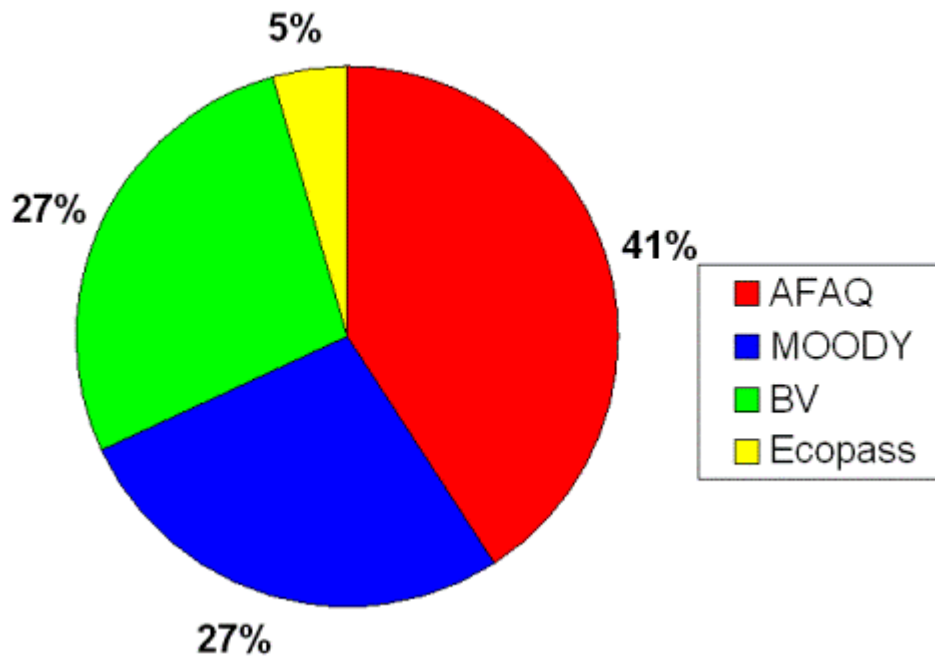
Ainsi, la DRIRE procède en premier lieu à un audit interne, qui permet le cas échéant d'amender certains processus pour les rendre plus complets et efficaces, voire de préconiser des actions correctives. Une fois la mise sous contrôle du processus validé, un audit à blanc est réalisé en interne. C'est ensuite qu'intervient l'organisme habilité à délivrer la certification, lors d'une visite d'évaluation.

L'audit initial de certification, s'il est concluant, permet à la DRIRE d'être certifiée. L'organisme de certification procède ensuite à des suivis de la certification initiale afin de s'assurer que le processus d'amélioration continue est suivi par la DRIRE. La certification étant mise en cause chaque année, des audits de renouvellement sont menés selon cette périodicité.

Les organismes certificateurs des DRIRE



Organismes certificateurs du réseau des DRIRE



Focus sur quelques démarches qualités dans le réseau des DRIRE

Une démarche qualité novatrice pour la concertation des Plans de prévention des risques technologiques (PPRT) en Alsace.

Dans le cadre de l'activité du réseau des DRIRE en matière d'environnement industriel menée pour le compte du ministère de l'Écologie, du Développement et de l'Aménagement Durables, une démarche qualité a abouti en Alsace à la mise en place d'un dispositif de concertation étendue sur les PPRT.

Les Plans de prévention des risques technologiques (PPRT) sont introduits par la loi « risques » votée après la catastrophe d'AZF à Toulouse. Ils prévoient la mise en place, autour des sites Seveso, de règles d'urbanisme et de dispositions de maîtrise des risques permettant une meilleure cohabitation des usines et de leur environnement humain à un niveau satisfaisant de prévention des risques. Leur élaboration, pilotée par les DRIRE, repose sur une concertation étendue qui réunit tous les acteurs concernés : exploitants, salariés, services de l'État, experts, collectivités locales, riverains, public. Cette démarche est typique de l'évolution des actions publiques. Mais sur la base d'une réglementation aussi complexe, c'est une « première ».

Pour mettre en œuvre pleinement cette concertation étendue, la DRIRE Alsace, avec l'appui des DDE de la région, a élaboré un dispositif de concertation moderne, accessible, et adapté aux besoins des usagers. Il met à la portée de tous les connaissances nécessaires à une pleine participation, intégrant la complexité des concepts et des objectifs du PPRT. Il repose sur :

- une campagne d'écoute des acteurs et de leurs attentes,
- un schéma directeur de concertation,
- une centrale d'argumentaire,
- des lettres d'information,
- une information via les médias,
- des interventions et formations.

et surtout le site www.pprrt-alsace.com qui comporte des éléments pédagogiques ainsi que tous les documents et supports qui accompagnent la concertation.

Lancée en novembre 2005, cette démarche s'est concrétisée par l'ouverture du site internet en juin 2006. Avec déjà 27 748 visiteurs, 37 692 téléchargements et 132 145 pages vues (chiffres de novembre 2007), ce site répond à des attentes fortes. Il s'adapte continuellement, au rythme des questions des visiteurs, des retours des Comités locaux d'Information et de Concertation (CLIC), et de l'avancement des étapes techniques. Les fréquents échanges directs avec les élus, les exploitants ou les riverains, dans le cadre des CLIC, ou de contacts bilatéraux privilégiés, sont aussi l'occasion de mesurer la satisfaction des acteurs et d'améliorer notre dispositif.

La méthode adoptée est représentative des démarches de modernisation de l'administration : l'équipe du projet réunit des agents de la DRIRE et des DDE, des consultants (Menscom), un prestataire internet (Tektonika), chacun agissant dans son cœur de métier pour une bonne mutualisation des compétences et moyens financiers.

La DRIRE Alsace a été nommée pour cette démarche aux Trophées de la qualité des services publics 2007 dans la catégorie « faciliter les démarches administratives) <http://www.thematiques.modernisation.gouv.fr/chantiers/504.html>

Cette démarche novatrice de la DRIRE Alsace sert de référence à la réflexion du ministère de l'Écologie, du Développement et de l'Aménagement Durables pour une généralisation au niveau national.

Plus d'informations :
pierre.bois@industrie.gouv.fr

En DRIRE bourgogne : une double certification ISO 9001 et ISO 14001

Depuis le 31 août 2007, la DRIRE Bourgogne est à la fois certifiée selon la norme ISO 9001 et la première DRIRE du réseau à être certifiée selon la norme 14 001.

Ce choix de l'engagement dans une démarche de management environnemental a été présidé par le fait que la DRIRE travaille tous les jours avec des industriels et parce-que les métiers de la DRIRE amènent les personnels à traiter quotidiennement des questions d'environnement.

Outre la mise en pratique des trois principes qui régissent toute démarche qualité, l'adoption d'une démarche qualité ISO 14001 implique l'identification des impacts environnementaux (eau, déchets, matières premières, énergie et gaz à effet de serre). Parmi ceux-ci, deux ont été retenus comme significatifs par la DRIRE Bourgogne, à savoir les matières premières et le gaz à effet de serre.

Les objectifs fixés par la direction en matière environnementale ont été les suivants :

- limiter les pollutions induites par les activités, en particulier l'émission de gaz à effet de serre,
- préserver les ressources naturelles, en recyclant les déchets, en maîtrisant la consommation d'eau et la consommation d'énergie,
- fournir un cadre de travail sain et sûr sur le plan de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail,
- faire bénéficier les collègues des autres administrations régionales et/ou départementales de l'expérience acquise, afin que l'ensemble des services de l'État puissent jouer un rôle moteur en matière de développement durable.

Ainsi, un programme environnemental a été mis en place au sein de la DRIRE et des groupes de subdivision (entités départementales), qui s'est formalisé dans une charte de bonne conduite et traduite par des actions concrètes (voir tableau page suivante).

| La charte de bonne conduite | Quelques exemples d'actions mises en place |
|---|---|
| La responsabilité collective de la DRIRE | |
| - Donner une seconde vie au matériel | papier brouillons collectés pour en faire des blocs papier |
| - Privilégier l'achat de véhicules propres et veillons au bon entretien du parc. | Diminution du parc des véhicules de services avec remplacement d'anciens véhicules par des véhicules propres ; mise en place d'un tableau de suivi pour les révisions périodiques des véhicules |
| - Favoriser l'intégration du critère environnemental dans la commande publique | augmentation de l'utilisation de papier recyclé au siège (Dijon) |
| - Participer au recyclage du papier, du verre, des piles et des cartouches d'encre | Bacs spécifiques mis en place, paramétrage de la plupart des imprimantes réseau en recto-verso, organisation de la collecte des cartouches d'imprimantes usagées par le fournisseur |
| - Remplacer les ampoules classiques par des ampoules à économie d'énergie (lampes basse consommation, ampoules fluo-compactes). | Fait, et suppression des halogènes |
| - Optimiser l'utilisation des imprimantes et photocopieurs par leur mise en réseau | Diminution de 60% du nombre d'imprimantes |
| Grâce à l'engagement des agents | |
| - Trier ses déchets | Mise en place de 2 corbeilles par bureau et note d'utilisation, collecte par le Grand Dijon des papiers et cartons une fois par semaine |
| - N'imprimer, reproduire, diffuser sur papier que ce qui est nécessaire. | Utiliser le papier en-tête strictement pour les courriers officiels version définitive, usage de la messagerie notamment dans la transmission de documents de procédure entre administrations |
| - Eteindre les équipements et privilégier la lumière naturelle | Sensibilisation des agents |
| - Modérer la température de mon bureau et je coupe mon radiateur électrique avant d'ouvrir ma fenêtre. | Sensibilisation des agents et installation de thermomètres dans tous les bureaux |
| - Optimiser ses déplacements et privilégier les transports en commun | Actions de sensibilisation vers les personnels pour adopter une conduite plus apaisée (diminution sur une année de 5,87% de la consommation de carburant et de 18,65% de la consommation aux 100 km). Equipement en visioconférence de trois structures (Mâcon, Nevers et Châlons) ; Mise à disposition de deux vélos électriques à Dijon |
| - Rouler en respectant les prescriptions du code de la route et adopter une conduite souple | |
| - Privilégier l'utilisation de la visioconférence aux déplacements en voiture ou en train | |

Plus d'informations sur la certification ISO 14001 de la DRIRE Bourgogne :

<http://www.bourgogne.drire.gouv.fr/information/demarchequalityenvir/qualite-environnement>

Contact : jean-yves.durel@industrie.gouv.fr

En Haute-Normandie, une certification obtenue 11 mois après le lancement de la démarche, soit le délais le plus court dans le réseau des DRIRE

La démarche qualité a été lancée à la DRIRE Haute-Normandie en septembre 2005. Outre une démarche commencée en 2003 pour l'activité environnement industriel, **la DRIRE Haute-Normandie a profité d'un contexte présentant plusieurs atouts pour l'engagement de cette démarche** : une direction convaincue de son intérêt, les possibilités de capitalisation avec les DRIRE en avance dans ce domaine ainsi que l'arrivée de la mise en place de la Loi d'Orientation relative aux Lois de Finances (LOLF) dans le réseau des DRIRE – « nouvelle constitution financière de l'État », permettant de mesurer la performance de la gestion publique, notamment au regard des moyens consacrés à une action au regard de son résultat final et de la qualité du service apporté à l'utilisateur -.

L'équipe projet resserrée mise en place pour piloter la démarche **qualité a volontairement déterminé les bases du système qualité sur une courte période**, s'appuyant sur un rétroplanning détaillé jusqu'à la certification, donnant le sens global et le rôle de chacun. La sensibilisation des personnels à l'intérêt de cette démarche a été le second pilier de la méthodologie adoptée. Cette implication des agents a permis à l'équipe projet d'exercer une vigilance accrue quant à l'écoute interne et externe, ce qui a facilité le traitement des non-conformités.

C'est **dès le début 2006** que **le système**, qui présentait quelques lacunes en ce qui concerne les audits internes, **a été perfectionné**, avec notamment :

- la forte mobilisation de la direction, qui a notamment articulé les comités de direction qualité avec les tableaux de bord LOLF (contrôle de gestion),
- la formation des auditeurs très en amont (début février) et le lancement des audits internes rapidement (février-mai),
- la mise en œuvre rapide de quelques actions d'amélioration visibles par les agents, parmi lesquelles:
 - la création d'un nouvel intranet qualité : « bible des agents » et prise en compte des remarques des agents,
 - la mise en place de journées bloquées pour la qualité.

Cette organisation a contribué au respect du calendrier serré :

- dès début mai 2006 a eu lieu le premier audit à blanc, qui a permis de définir des plans d'action pour la certification,
- en juin s'est tenue la revue de direction, visant à juger de l'efficacité, de la pertinence et de l'adéquation du système qualité, avec dans la foulée une nouvelle sensibilisation des entités auditées,
- les 4 et 5 juillet 2006, l'audit de certification a permis la certification de la DRIRE Haute-Normandie, la remise du diplôme par le ministre en charge de l'industrie ayant eu lieu le 22 janvier 2007.

Cette certification obtenue 11 mois après le lancement de la démarche qualité s'est appuyée sur plusieurs points clés, notamment l'avantage d'un calendrier contraint qui a largement favorisé la mobilisation des personnels et la cohérence de la démarche.

Pour plus d'informations contacter patrice.chemin@industrie.gouv.fr