

<b>DREAL BRETAGNE</b>	<b>Politique qualité et Engagement de la direction</b>	Page : 1 / 2
		Réf. : <b>NPIL01</b>
		Date : 13/03/2018
		Page : 1/2

Engagée depuis sa création en 2010 dans une démarche d'amélioration continue au service de ses bénéficiaires et partenaires, la DREAL Bretagne a vu les efforts de ses agents reconnus par la certification progressive de l'ensemble de ses activités, dans le cadre de la norme ISO 9001, et depuis le dernier renouvellement de sa certification en mai 2017, dans la version 2015 de celle-ci.

Aujourd'hui, dans un contexte de transformation de l'action publique qui accentue à la fois une recherche d'efficacité, imposée par une contraction de la dépense publique, mais aussi une volonté de meilleure lisibilité et de simplicité pour l'utilisateur, il est important de pouvoir consolider et ajuster les priorités stratégiques, les modes d'organisation et de fonctionnement de la DREAL, en s'appuyant sur les outils de son système de management de la qualité.

La démarche qualité permet désormais à la DREAL Bretagne d'assurer une bonne articulation entre ses différents outils de pilotage :

- Stratégie pluriannuelle définie dans le projet de service ;
- Objectifs partagés annuels définis au regard des attentes de ses principaux donneurs d'ordre et des évolutions de son contexte d'intervention ;

*NB : Ces objectifs prioritaires partagés DREAL portent sur des sujets ou actions présentant des enjeux importants, tout particulièrement au regard du contexte ou des ambitions de l'année et pour lesquels des résultats et un rapportage spécifique sont attendus. La liste d'objectifs prioritaires partagés fait l'objet d'une proposition élaborée par la direction, en relation avec les services, puis consolidée lors d'échanges en CODIR et à l'issue de la revue qualité-performance de la DREAL.*

- Dynamique d'amélioration continue.

Notre démarche qualité doit aujourd'hui répondre aux enjeux suivants :

- Être au service des orientations stratégiques fixées par le projet de service et donner à la DREAL Bretagne les moyens d'être pleinement en capacité de s'assurer de l'atteinte de ses objectifs, d'évaluer l'efficacité de son action, de s'adapter et d'anticiper les évolutions du contexte dans lequel elle intervient.
- Garantir la maîtrise des risques associés à nos activités, une réponse effective aux attentes de nos parties intéressées et la poursuite de la dynamique d'amélioration continue initiée depuis 2010.
- Assurer une évaluation de la qualité du service rendu aux usagers, qui est une attente forte des démarches actuelles de transformation de l'action publique et permettre à la DREAL d'argumenter sur l'efficacité de son activité.

Pour poursuivre le travail de remise à plat de notre système de management de la qualité initié depuis 2015, et comme identifié à l'occasion de la revue qualité-performance 2017, nos efforts doivent désormais porter sur :

- l'aboutissement de la clarification et de l'allègement de notre système documentaire ;
- la refonte de l'application « fiches qualité », pour mettre à la disposition des agents de la DREAL un outil leur permettant de contribuer à la dynamique d'amélioration continue ;
- la poursuite de la réappropriation de la démarche qualité par l'ensemble des agents de la DREAL, appuyée par un portage positif, solidaire et déterminé par l'encadrement de la DREAL.

<b>DREAL BRETAGNE</b>	<b>Politique qualité et Engagement de la direction</b>	Page : 2 / 2
		Réf. : NPIL01
		Date : 13/03/2018
		Page : 2/2


Je m'engage à continuer à piloter cette démarche qualité dans le respect des exigences applicables et à veiller à l'atteinte de ces objectifs.

La Mission Communication, Qualité et Appui au Pilotage et plus particulièrement la responsable qualité, sont chargées d'assister la direction dans ce pilotage, avec l'implication soutenue des chefs et cheffes de services, de missions et d'unités départementales, et l'appui du réseau qualité de la DREAL Bretagne (animateurs.trices qualité-performance et auditeurs.trices internes).

J'attends de chaque agent de la DREAL Bretagne qu'il poursuive son implication dans la recherche de l'amélioration continue de notre fonctionnement, afin que notre efficacité et la qualité de notre travail soient reconnus par nos partenaires et constituent une source de motivation pour chacun d'entre nous.

**15 MARS 2018**

Le directeur



Marc Navez