

DREAL Hauts-de-France
Mission qualité – écoresponsabilité
Affaire suivie par : Didier DARGUESSE
Tél. : 03 20 13 48 48
didier.darguesse@developpement-durable.gouv.fr

Lille, le 17 mars 2021

Politique qualité – écoresponsabilité 2021 de la DREAL Hauts-de-France

La revue de direction tenue le 15 mars 2021 en présence de tous les services, missions et unités départementales, a démontré la capacité de notre système de management de la qualité et de l'écoresponsabilité, même pendant la crise sanitaire, à répondre aux exigences de la norme ISO 9001 tout en s'affranchissant de celles de la certification. C'est une preuve de la maturité de ce système, de son appropriation par les services et de l'engagement de tous les agents de la DREAL Hauts-de-France.

Le bilan des activités, retracé dans le rapport de la Mission qualité – écoresponsabilité est encourageant au regard de ce qu'il dit de la bonne performance de la majeure partie de nos processus qualité, du dynamisme de l'amélioration continue de notre fonctionnement et de la recherche constante, dans notre quotidien, de la maîtrise de notre impact environnemental.

Pour 2021, la démarche qualité – écoresponsabilité devra mettre l'accent sur :

- l'intégration des bonnes pratiques issues de la crise sanitaire ;
- le pilotage des activités en intégrant l'approche par les risques ;
- la montée en puissance des acteurs de la qualité et de l'écoresponsabilité en interne de chaque entité (CQE, Auditeurs, responsables de processus...);
- la mise en conformité progressive de notre fonctionnement avec Services publics plus (SP+) dans le cadre du renouvellement des engagements de la charte Marianne. Seront privilégiées en 2021, l'écoute des bénéficiaires externes (enquête et écoutes métiers) et internes (baromètre interne) ainsi que l'amélioration de notre suivi et de nos réponses aux réclamations ;
- en lien avec SP+, le maintien et le développement de notre action écoresponsable déclinée au travers des 20 mesures de Services Publics Écoresponsables (SPE) ; il s'agira notamment de veiller aux dispositions internes permettant de ne plus acheter de plastique à usage unique ainsi qu'à la prise en compte de la déforestation dans les appels d'offres.



Les priorités 2021 de notre politique qualité – écoresponsabilité consolideront notre ambition d'être une D3E : une DREAL écoresponsable, exemplaire et économe et seront portées par la Mission Qualité – Écoresponsabilité, avec l'implication de l'ensemble des acteurs de la qualité et de l'écoresponsabilité. Je compte sur la mobilisation et l'implication de toutes et tous pour faire vivre cette démarche.

Le Directeur Régional
de l'Environnement, de l'Aménagement
et du Logement

Signé

Laurent TAPADINHAS