



*Liberté • Egalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE LA RÉGION  
NORD - PAS-DE-CALAIS

Direction régionale  
de l'environnement,  
de l'aménagement  
et du logement

A

Mme le chef du service du  
pilotage et de l'évolution des  
services

Lille, le 8 juillet 2011

Objet : audits qualité

La DREAL Nord Pas-de-Calais est certifiée selon la norme ISO 9001 depuis sa création. Elle est engagée dans une démarche d'extension progressive de son périmètre de certification :

- 15 processus certifiés en 2009
- 5 supplémentaires en 2010 : production des avis DREAL, prévision des crues, et 3 processus relatifs à la maîtrise d'ouvrage routière
- en 2011 l'hydrométrie est venue compléter cette liste
- objectif 2012 : intégrer le pilotage de la police de l'eau

Bien que volontaire, cette démarche s'appuie bien évidemment sur les référentiels proposés par les directions générales du ministère, lorsqu'ils existent : inspection et instruction ICPE (DGPR), maîtrise d'ouvrage routière (DGITM), pilotage de la police de l'eau (DGALN).

Dans le cadre de sa certification, la DREAL est soumise à un système d'audits très structuré :

- les audits externes de certification : réalisés annuellement par l'organisme certificateur ; chaque processus est vu au moins une fois pendant le cycle de certification de 3 ans
- les audits internes : réalisés par les auditeurs internes de la DREAL ; chaque processus est vu au moins une fois pendant le cycle de certification de 3 ans

A titre d'exemple, le service maîtrise d'ouvrage pilotant 3 processus, est soumis en moyenne chaque année à un audit externe, et un audit interne.

Nous constatons que certaines directions générales développent en parallèle leur propre système d'audit, lié au référentiel qualité qu'elles ont développé ; ces audits sont déconnectés du système d'audit décrit ci-dessus :

- DGITM : les audits sont annuels sur un cycle de 3 ans : un audit complet de 2,5 jours, suivi de deux audits de suivi d'1 jour : pour 2011, l'audit de la MARRN s'est déroulé la même semaine que celui de l'organisme certificateur, apportant de la confusion au système, et mettant clairement en évidence le doublon
- DGALN : les modalités ne sont pas encore connues, mais un système d'audit sera développé dès le mois d'octobre 2011

Il me semble pourtant que la certification de nos processus, validée par le Bureau Véritas, est de nature à donner l'assurance que leur réalisation est placée sous contrôle, et qu'elle suit les principes de l'amélioration continue.

Par conséquent, je vous sollicite afin que, dans un souci d'efficacité, une réflexion soit menée au niveau national pour rechercher une optimisation de ces différents audits, très mobilisateurs en terme de moyens humains pour les DREAL. Je propose par exemple que les DG, si elles le souhaitent, puissent participer aux audits internes des processus les concernant.

Le directeur régional de  
l'environnement, de l'aménagement et  
du logement



Michel Pascal