

DREAL Hauts-de-France
Mission qualité – écoresponsabilité
Affaire suivie par :
Emilie LAGASSE et Solange MLAPA
03 22 82 25 69/07 64 18 73 05 - 03 22 82 25 20
mqedrealhdf@developpement-durable.gouv.fr

Lille, le 22 janvier 2024

Politique qualité – écoresponsabilité 2024 de la DREAL Hauts-de-France

Le système qualité de la DREAL est essentiel à la performance de notre action. Pour atteindre les objectifs relatifs à nos politiques publiques prioritaires, et dans le cadre de la planification écologique lancée par le gouvernement, le travail transversal doit être renforcé. La démarche qualité-écoresponsabilité doit nous permettre de décloisonner les services, renforcer nos synergies existantes et en créer de nouvelles. Par une vision transversale de nos modes de travail il convient de mieux piloter encore la mise en œuvre des politiques publiques.

Les outils proposés par les normes ISO notamment, les écoutes des bénéficiaires, des agents, les audits menés en vue de l'amélioration continue ainsi que la déclinaison des plans d'actions dans nos services respectifs et l'adaptation constante de nos indicateurs, sont autant de moyens pour soutenir et pérenniser notre efficacité.

En 2024, la démarche qualité – écoresponsabilité s'articulera autour des axes suivants :

- la dynamique et le renforcement des engagements du programme Service Public + pour les agents et les usagers ;
- la mise en œuvre du plan relatif aux « Services publics écoresponsables » pour répondre aux grands enjeux environnementaux et climatiques ;
- le renforcement de la pertinence de nos indicateurs pour un meilleur pilotage ;
- l'accompagnement des services pour une meilleure maîtrise documentaire ;
- le déploiement des contrôles de supervision pour fiabiliser nos process dans le cadre de la politique de conformité financière ministérielle ;
- la mobilisation des équipes dans la campagne du challenge numérique.



J'encourage tous les encadrants, en s'appuyant sur les réseaux des correspondants qualité - écoresponsabilité et des auditeurs, à continuer la mobilisation pour la bonne mise en œuvre de notre système de management de la qualité et écoresponsabilité.

Le comité de direction en garantit un pilotage collégial et en assure la dynamique managériale.

Je poursuis mon investissement dans cette démarche avec l'appui de la mission qualité-écoresponsabilité garante de l'animation du dispositif et du respect des engagements pris.

Julien LABIT