



## Communiqué de presse



Direction régionale de l'environnement  
NORD-PAS-DE-CALAIS

### Démarche Qualité

#### Remise de la certification ISO 9001 à la DRIRE Nord - Pas de Calais le 21 janvier 2008

Par nature, une démarche qualité est une entreprise de longue haleine, et continue qui se construit dans la durée. La démarche engagée par la DRIRE s'inscrit dans le cadre d'une politique nationale **impulsée pour le réseau des DRIRE depuis 1998** avec pour objectif de répondre à la volonté du gouvernement d'améliorer la qualité du service public. Elle est fondée sur l'amélioration continue des processus et la satisfaction des bénéficiaires de l'action de la DRIRE.

Cette démarche a été conduite par paliers, avec tout d'abord l'objectif d'une **conformité à un socle qualité** défini pour le réseau des DRIRE **pour fin 2002**. Cet objectif atteint et dans une période riche en évolutions pour les DRIRE, la question de savoir s'il fallait se fixer de nouveaux objectifs s'est naturellement posée.

Les enjeux que représente la poursuite de la démarche étaient considérables en termes d'image du réseau, de pertinence des choix dans son organisation et de son aptitude à s'adapter à des contextes nouveaux (externalisation de certaines activités, nouveaux métiers, LOLF, contrôle de gestion...). De plus, des améliorations indéniables en termes d'efficacité, d'écoute des bénéficiaires et de mise en œuvre des dispositifs d'amélioration continue ont été constatées. Ainsi, la décision d'afficher l'objectif de **conformité à la norme ISO 9001** à l'échéance de la **fin de l'année 2005** a été actée pour le réseau des DRIRE.

Cet objectif a été validé en Nord-Pas-de-Calais par un audit "à blanc" en décembre 2005. Pour répondre aux demandes internes et externes croissantes d'une plus grande lisibilité de l'action de l'État et de l'organisation des services, et pour placer les bénéficiaires (les personnes physiques ou morales) concerné(e)s par notre action au centre de notre organisation en développant une culture de l'efficacité, le réseau des DRIRE a fixé l'objectif de la **certification à cette norme pour la fin 2007**.

Les années 2006 et 2007 ont été consacrées à faire vivre le dispositif et à poursuivre la sensibilisation de l'ensemble des personnels.

L'audit de certification a été soutenu les 18,19 et 20 juin 2007 par BVQI (Bureau Veritas Quality International) ; l'attestation est parvenue le 3 août avec seulement deux remarques.

La certification a été remise le 21 janvier en présence de M. Daniel Canepa, préfet de la région, et de Mme Nathalie Homobono, directrice de l'action régionale, de la qualité et de la sécurité industrielle au ministère de l'économie, des finances et de l'emploi.

**Les orientations de la démarche Qualité pour la DRIRE Nord-Pas-de-Calais :**

- Placer les bénéficiaires au centre de notre action
- Assurer une grande lisibilité de l'action de l'Etat
- Développer une culture de l'efficacité

**Pour cela, sont identifiées trois postures prioritaires :**

 <b>Orientation client / bénéficiaires</b>	 <b>Amélioration continue</b>	 <b>Management par processus</b>
Comprendre les besoins présents et futurs des bénéficiaires	Faire de l'amélioration continue de la performance globale de la DRIRE un objectif permanent.	Manager par processus

**Les perspectives pour l'avenir**

**Elargir la démarche à la DIREN**

**Engager la démarche d'écoresponsabilité.**

**Contacts :**

Relations presse : Christine Diéval - Chargée de communication : 03 59 57 83 22

Expert : Francis Boulanger – Secrétaire Général : 03 27 71 22 25