

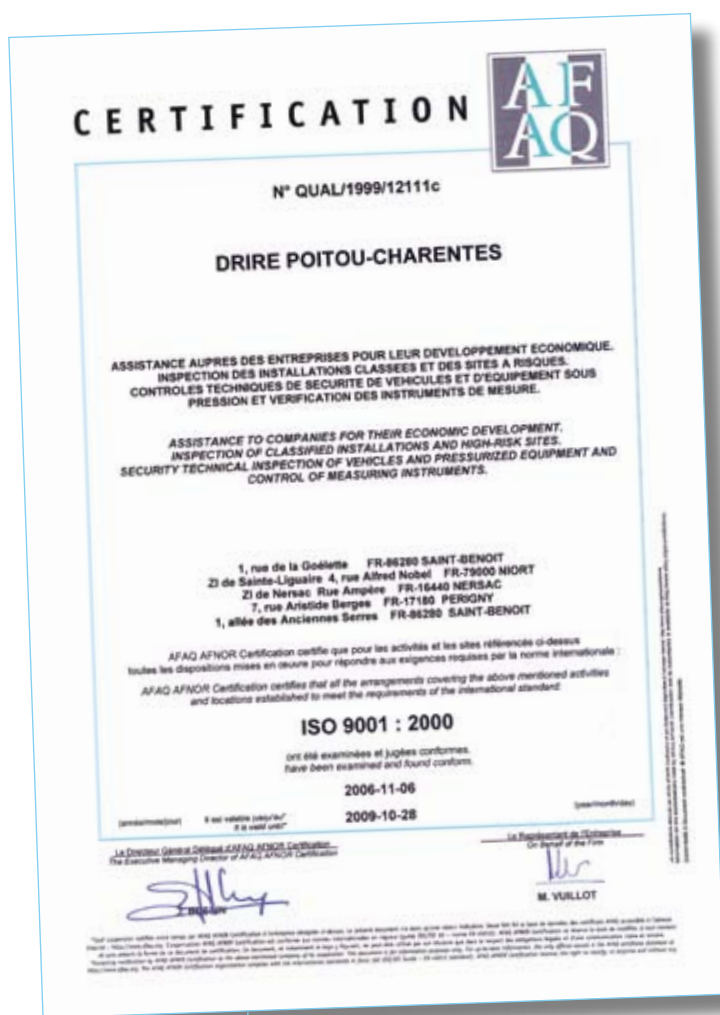


# QUALITÉ

## MISSIONS

La démarche qualité de la DRIRE s'inscrit dans la démarche nationale de modernisation de l'administration et plus particulièrement celle du réseau des DRIRE.

Cette démarche repose sur un système de management de la qualité certifié par l'AFAQ, qui répond aux exigences de la norme ISO 9001-version 2000.



La DRIRE Poitou-Charentes a été certifiée ISO 9002 en 1999. Elle est certifiée ISO 9001 depuis 2003.

Elle vient d'obtenir sa reconduction pour 3 ans par l'AFAQ.

## BILAN 2006

- ✦ 2 revues de direction ont été organisées les 30 janvier et 25 septembre 2006.
- ✦ La campagne d'audits internes a été menée par 16 auditeurs : 12 audits ont été conduits.
- ✦ L'écoute des bénéficiaires a été réalisée par des réunions d'écoute (MEDEF, organismes agréés, UNICEM, carrossiers constructeurs, groupes d'entreprises) et des enquêtes de satisfaction aussi bien en externe qu'en interne.
- ✦ De nouveaux processus relatifs à l'activité énergie ont été intégrés au système ce qui permet d'afficher maintenant que toutes les activités de la DRIRE sont certifiées.
- ✦ Plusieurs visites d'autres DRIRE ont permis d'échanger sur les bonnes pratiques et les actions mises en place.
- ✦ La démarche qualité a permis de faciliter la mise en place de la LOLF au sein de la DRIRE.
- ✦ Les engagements de qualité de service affichés dans la charte Marianne relatifs à l'accueil ont été respectés.

## PRIORITÉS

### 2007

- Poursuivre le programme d'échanges d'expériences entre DRIRE certifiées.
- Mener à bien les actions d'amélioration fixées dans le plan d'action qualité 2007 et mesurer leur efficacité.
- Poursuivre la cohérence entre les objectifs fixés dans le BOP et ceux des processus qualité.
- Suivre particulièrement les nouveaux processus qualité mis sous contrôle.