



**MINISTÈRE
DE L'AMÉNAGEMENT
DU TERRITOIRE ET
DE LA DÉCENTRALISATION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

JUILLET 2025

Fiche processus P6

« Animer les démarches qualité des services déconcentrés »

*Département de la transition écologique,
de la doctrine et de l'expertise technique*

Direction des mobilités routières

Direction générale des infrastructures, des transports et des mobilités

Historique des versions du document

Version	Date	Commentaire
1.0	12/04/22	Approbation en plénière TEDET
2.0	01/07/25	MAJ fond et modèle - Approbation en plénière TEDET

Affaire suivie par

André HORTH & Aymeric AUDIGÉ
<i>Tél. : 01 40 81 62 84</i>
<i>Courriel : aymeric.audige@developpement-durable.gouv.fr</i>

Rédacteurs

Aymeric AUDIGÉ, copilote du P6

Relecteur

André HORTH, pilote du P6

Sommaire

1. Description du processus.....	1
2. Description des activités.....	3
Activité 1 : Élaborer la politique qualité pour les services déconcentrés de la DMR.....	3
Activité 2 : Accompagner les services déconcentrés.....	3
Activité 2.1 : Participer à l'animation du réseau des responsables qualité en DIR.....	3
Activité 2.2 : Proposer et intervenir dans des formations à la qualité.....	3
Activité 2.3 : Assistance à la mise en œuvre des démarches qualité.....	3
Activité 3 : Programmer, réaliser et assurer le suivi des audits qualité.....	3
Activité 4 : Définir un plan d'actions qualité, le suivre et établir un bilan.....	3
3. Logigramme.....	4
4. Documents associés.....	5
Documents externes.....	5
Documents internes.....	5
Enregistrements.....	5

1. Description du processus

Finalité

Développer et accompagner les démarches qualité au sein des services routiers du MTE (DIR et UMO des DREAL) afin de s'assurer de la bonne prise en compte des politiques portées par la DMR et d'améliorer l'efficacité et l'efficience des organisations et des méthodes mises en place

Processus amont

M1-Piloter et améliorer
M2- Animer la transition écologique des mobilités routières

Processus aval

S1-Gérer les ressources et le moyens

Données d'entrée

Instruction technique qualité (ITQ) en vigueur
Thèmes des audits thématiques retenus
Bilans unitaires et pluriannuels antérieurs des audits qualité

Données de sortie

Propositions d'actualisation des référentiels d'audits (dont ITQ)
Développement des compétences qualité internes et des services déconcentrés
Participation à l'animation des RAQ des services déconcentrés
Programme annuel d'audit et suivi de sa réalisation
Bilans unitaires et pluriannuels des audits qualité

Acteurs

Pilote et copilote du processus
Responsable assurance qualité de TEDET
Responsables de l'activité : chargés de missions des pôles territoriaux, chefs de pôles et chef de TEDET
Assistance technique : consultant qualité DMR

Partenaires

DMR : direction et sous-directions (SAM & PEI)
Services déconcentrés audités (DREAL UMO et DIR)
Réseau RAQ des services déconcentrés
TEDET : chef de TEDET et pôles

Surveillance

Fil de l'eau (pilote et copilote)
Revue de processus annuelle
Point d'avancement semestriel et remontées des indicateurs
Écoute des bénéficiaires
Revue de processus et de direction
Audits de processus ou interne
Production sous 60j des rapports initiaux d'audit (constat sur suivi d'historique) + versement (uniquement) des versions finales des rapports dans l'outil de partage (sharepoint) - Contrôle a posteriori 2x/an

Indicateurs trimestriels

Sans objet

Indicateurs annuels

Taux de réalisation du programme des audits de l'année n (audits réalisés/audits programmés) : cette programmation tient compte du respect du rythme des audits indiqué dans l'ITQ - Cible 80 %
Taux de réalisation des rencontres annuelles - Cible 100 %
Existence d'une synthèse pluriannuelle des audits datant de 2 ans au maximum - Cible = oui
Taux de réalisation du plan d'actions - Cible de 80 %
Indice qualitatif de satisfaction sur les formations et actions qualité - Cible = satisfaisant ou plus

Risques

Taux de réalisation du programme des audits de l'année n (audits réalisés/audits programmés) : cette programmation tient compte du respect du rythme des audits indiqué dans l'ITQ - Cible 80 %
Taux de réalisation des rencontres annuelles - Cible 100 %
Existence d'une synthèse pluriannuelle des audits datant de 2 ans au maximum - Cible = oui
Taux de réalisation du plan d'actions - Cible de 80 %
Indice qualitatif de satisfaction sur les formations et actions qualité - Cible = satisfaisant ou plus

Opportunités

Par la mise en place de notre propre SMQ TEDET :
- Apport de transversalité dans le fonctionnement de TEDET
- Exemplarité auprès des services déconcentrés
Mise en réseau des SMQ des services déconcentrés

2. Description des activités

Activité 1 : Élaborer la politique qualité pour les services déconcentrés de la DMR

Proposer une politique qualité pour les services déconcentrés (ITQ), pour la gestion des opérations routières ainsi que pour l'entretien et l'exploitation du réseau routier national. Cette proposition se base à la fois sur la connaissance des systèmes qualité des services déconcentrés, grâce aux résultats des audits (maturité des SMQ, satisfaction des exigences de la DMR) et sur l'analyse du contexte et de son évolution.

Proposer des mises à jour des référentiels d'audits qualité.

Activité 2 : Accompagner les services déconcentrés

Activité 2.1 : Participer à l'animation du réseau des responsables qualité en DIR

Participer à la préparation et à l'animation des réunions des RAQ, suivre et participer au plan d'actions du réseau.

Activité 2.2 : Proposer et intervenir dans des formations à la qualité

- Modules qualité intégrés aux formations prises de poste (RDO, chefs UMO/SIR, etc.)
- Modules de formation spécifiques : animation de la démarche qualité, pilotage d'un processus, etc.
- Formations à l'audit interne
- Formations à la qualité des opérations routières (élaboration d'un PQO, gestion des risques, etc.)

Activité 2.3 : Assistance à la mise en œuvre des démarches qualité

Répondre aux demandes des services déconcentrés, DIR et UMO, dans la mise en œuvre de leurs démarches qualité : assistance méthodologique, accompagnement des services, réalisation de diagnostics, mise en place de modules de formation, animation d'ateliers, etc.

Cette activité est traitée dans le cadre de la procédure dédiée.

Activité 3 : Programmer, réaliser et assurer le suivi des audits qualité

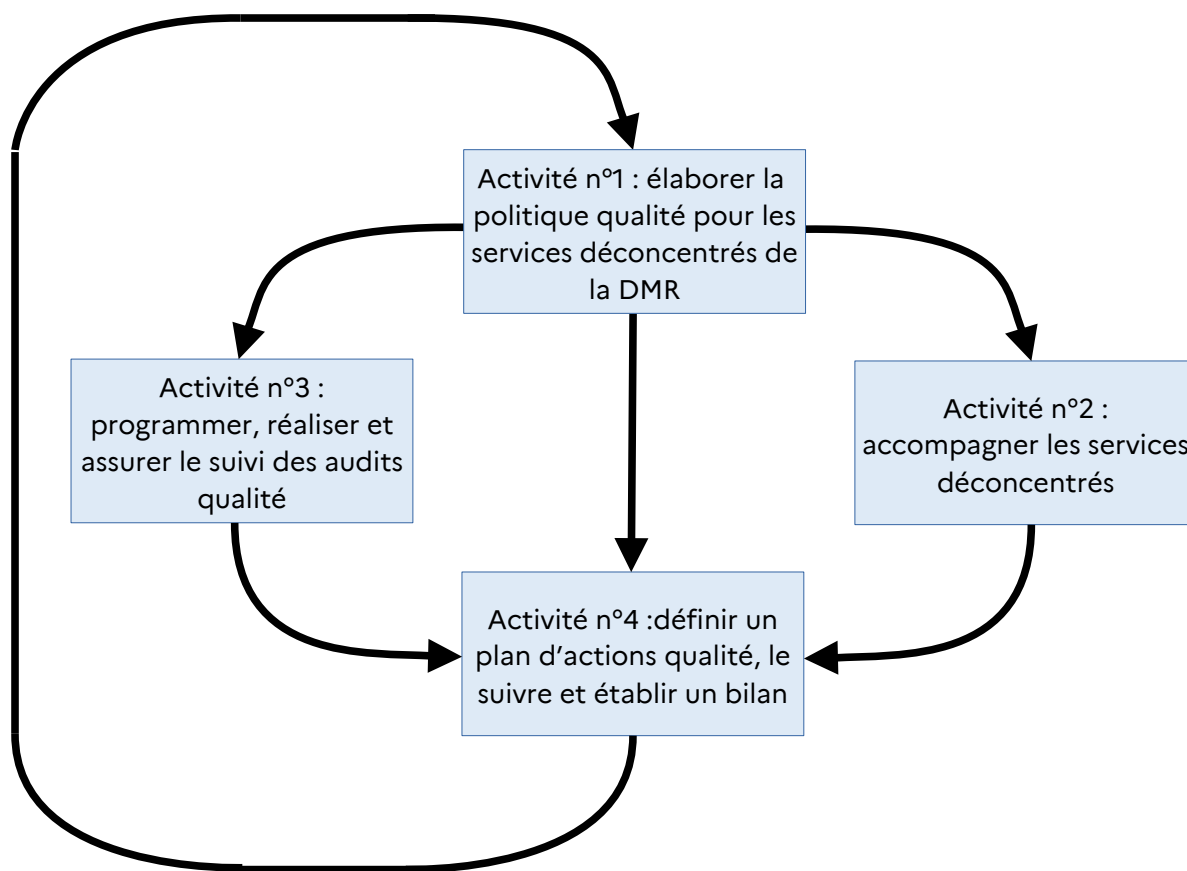
Former les agents des pôles à la qualité et aux audits, programmer les audits annuels, réaliser la campagne des audits, restituer les rapports d'audits aux services, réaliser un suivi et des synthèses pluriannuelles et les diffuser auprès de la DMR et des réseaux métiers

Cette activité est traitée dans le cadre de la procédure dédiée.

Activité 4 : Définir un plan d'actions qualité, le suivre et établir un bilan

Élaborer un plan d'actions annuel sur la base des orientations définies par la DMR, des bilans annuels et pluriannuels et des besoins exprimés par les services.

3. Logigramme



4. Documents associés

Documents externes

- Normes ISO 9000 :2015, 9001 :2015, 45001 :2018, 14001 :2015, 19011 :2011
- IG et IT

Documents internes

- ITQ et ses annexes
- Procédure assistance & accompagnement qualité
- Procédure « Réaliser des audits qualité »
- Mode opératoire de réalisation des audits qualité
- Modes opératoires des audits thématiques
- Modèles de rapport d’audits (DIR et DREAL)

Enregistrements

- (Participations au réseau des RAQ des SD)
- Suivi des compétences qualité à TEDET
- Derniers supports de formation (initiale, approfondissement)
- Tableau de suivi des audits qualité
- Rapports d’audit qualité
- Bilans pluriannuels d’audits