

POLITIQUE QUALITE

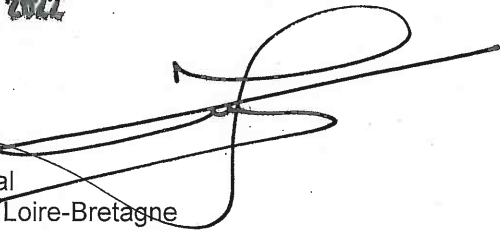
Dans un environnement en forte évolution, notre établissement a besoin de s'adapter aux évolutions à venir tout en maintenant son haut niveau de service public de l'environnement. Il doit aussi tenir compte des contraintes de moyens et optimiser ses ressources

Conscient qu'une démarche qualité, confortée par un certificat internationalement reconnu, est un atout organisationnel qui permet de moderniser l'action publique en faisant évoluer son mode de fonctionnement pour le rendre plus agile, j'ai souhaité me doter d'un système de management par la qualité conforme à la norme ISO 9001. Ce dernier garantit l'amélioration continue du service rendu à tous les clients de l'agence.

Aussi je m'engage sans réserve à m'assurer régulièrement de la conformité de notre système à la norme ISO 9001 et de donner les moyens aux processus d'assurer leur pilotage pour atteindre collectivement les objectifs fixés dans un document d'orientations stratégiques.

Le **29 AVR. 2022**

Martin GUTTON
Directeur Général
Agence de l'eau Loire-Bretagne



Document d'orientations stratégiques

Enjeux externes et internes

■ L'atteinte du bon état des masses d'eau

De nombreuses masses d'eau sont dégradées ainsi que les écosystèmes qui y sont associés.

La reconquête ou le maintien du bon état des masses d'eau, d'un point de vue qualitatif, quantitatif et de la biodiversité aquatique, sont des enjeux essentiels de la politique de l'eau nationale et européenne. Cette dernière fixe des échéances à tenir qui se rapprochent, 2027 étant l'horizon à atteindre sauf circonstance particulière.

L'agence répond à cet enjeu en participant à l'élaboration du schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux (Sdage) et en finançant des actions de lutte contre les pollutions, de restauration des milieux et pour une gestion équilibrée de la ressource. Elle participe de ce fait à la transition écologique et apporte des réponses aux besoins d'adaptation au changement climatique qui impacte fortement la ressource en eau et les milieux.

Objectifs stratégiques:

- Conduire le comité de bassin dans l'élaboration des documents de planification visant à terme l'atteinte du bon état des eaux
- Surveiller l'état des masses d'eau et acquérir des données pour mieux les connaître
- Participer à la planification des interventions visant la préservation, le maintien ou l'amélioration des masses d'eau et de la biodiversité aquatique
- Aider financièrement les acteurs pour la mise en œuvre de leurs actions
- Renforcer l'intégration de l'adaptation au changement climatique dans les interventions
- Optimiser les interventions, notamment par plus de sélectivités des aides, pour atteindre plus rapidement les objectifs de bon état

■ Grâce à des acteurs mobilisés sur les territoires

Les actions concrètes en faveur du bon état des masses d'eau viennent des territoires. Pour être efficace, il faut faire en sorte que les acteurs soient mobilisés pour agir et définir des politiques qui déclinent localement le schéma directeur avec une gouvernance spécifique en cohérence avec la réforme territoriale. L'agence a besoin d'un réseau solide de partenaires qui interagissent. Elle encourage les processus de concertation et de co-construction entre les acteurs.

Objectifs stratégiques:

- Développer le partenariat et construire un réseau solide
- Poursuivre les synergies avec nos partenaires
- Accompagner les acteurs des territoires pour la définition de politique locale avec une gouvernance spécifique
- Organiser des débats et favoriser la concertation entre les membres du CA, du CB et sur les territoires

■ Avec des ressources financières adaptées aux usages

Le financement de la politique de l'eau repose sur les principes pollueur payeur et préleveur payeur. Les redevances s'appliquent aux activités qui impliquent des prélèvements d'eau ou des rejets.

L'agence est l'outil central de la mise en œuvre de ces principes puisqu'elle organise le prélèvement et l'exécution financière : déclarations, collecte des redevances et traitement comptable.

Objectifs stratégiques :

- fixer le niveau de redevance par usage
- collecter les redevances en toute sécurité

■ Communication et sensibilisation

Chez certains de nos concitoyens ou de ceux qui interviennent dans les territoires, on constate une méconnaissance des enjeux liés à l'eau et à sa qualité. Cette incompréhension nécessite un travail de sensibilisation notamment pour rassurer.

Le grand public et nos partenaires peuvent aussi avoir besoin d'informations précises et de données sur l'eau et sa politique.

Objectifs stratégiques :

- Communiquer et sensibiliser sur l'eau et la politique de l'eau
- Diffuser les données acquises sur la qualité de l'eau et les pressions sur les milieux, en préciser les méthodes
- Valoriser les résultats montrant l'efficacité des actions

■ Bon fonctionnement de l'établissement

L'ambition de la direction générale vise à disposer d'un établissement qui fonctionne bien, tant sur le plan humain, que les plans matériel et financier, qui respecte et s'adapte aux évolutions réglementaires et institutionnelles et remplit ses missions.

Objectifs stratégiques :

- Disposer d'un personnel suffisant avec le bon niveau de compétence et de bons managers
- Disposer de moyens pour permettre aux agents d'assurer leur mission dans de bonnes conditions
- Respecter la réglementation (sur les marchés publics, sur les finances, sur les directives Européennes) et la norme ISO 9001
- Disposer d'un budget soutenable
- Garantir la sécurité juridique des actes et des documents

■ Optimisation des ressources et des activités

Le contexte de l'agence évolue, les contraintes de moyens, fixées par les tutelles, nécessitent d'optimiser les ressources et les méthodes de travail pour gagner en efficacité et en agilité.

Objectifs stratégiques :

- Simplifier les activités, notamment par la dématérialisation
- Mutualiser les ressources et les activités entre agences
- Adapter les ressources humaines aux missions et rationaliser les autres ressources

■ Image de l'agence

En tant que acteur essentiel de la politique de l'eau, l'agence doit donner à l'extérieur une juste image de ce qu'elle est et de ce qu'elle fait. En effet, tout ce qui contribuera à la bonne image de l'agence permettra à ses interlocuteurs de bien la percevoir et d'avoir confiance dans l'établissement. Répondre aux enjeux précédents y participe.

Une bonne image favorise également la satisfaction des agents d'exercer au sein de l'établissement et l'attractivité de l'agence lors des recrutements.

Objectifs stratégiques :

- Traiter équitablement et en toute transparence les bénéficiaires, les redevables et les fournisseurs
- Etre disponible et réactif pour répondre à nos interlocuteurs et à leurs besoins
- Respecter les contrats, les conventions
- Garantir la sécurité de notre système d'information et la protection des flux de données
- Construire une identité de l'agence et partager les 4 valeurs communes (service public de l'environnement, concertation, solidarité, technicité)