



Parc national
de forêts

PRESTATION D'ACCOMPAGNEMENT « DEMARCHE QUALITE »

Cahier des charges

Objet

Accompagnement d'une démarche qualité pour l'optimisation de processus internes

Organisme acheteur

Parc national de forêts - établissement public administratif sous tutelle du Ministère chargé de l'environnement

Le présent cahier des charges comporte 6 pages + l'engagement de la direction

Sommaire

1. Le commanditaire de la mission : L'établissement public du Parc national de forêts.....	3
2. Objet et contenu de la mission.....	3
2.1 Objectifs	3
Accompagnement d'une démarche qualité pour l'optimisation de processus internes	3
2.2 – Processus étudiés et enjeux.....	4
2.2.1. Processus d'instruction des demandes d'avis et d'autorisations.....	4
2.2.2. Processus d'administration d'un appel à projets annuel.....	4
2.2.3. Processus de réponse à une demande interne (étude, rapport, courrier) de la Direction.....	4
2.2.4. Processus d'élaboration du budget.....	5
2.3 Prestations attendues	5
3. Contraintes de réalisation.....	5
3.1 – Délais d'exécution des prestations	5
3.2 – Délais de remise des offres	6
3.3 – Pièces à joindre à l'offre.....	6
Annexe :.....	7

1. Le commanditaire de la mission : L'établissement public du Parc national de forêts

Le Parc national de forêts est le plus récent des 11 parcs nationaux français. Il a été créé par le décret 2019-1132 du 06 novembre 2019. Situé à la fois en Haute-Marne et en Côte-d'Or, ce Parc national est dédié à la préservation de la forêt feuillue de plaine et à la valorisation des riches patrimoines d'un territoire rural. L'aire optimale du Parc national s'étend sur 127 communes, dont 60 concernées par le cœur réglementé et 110 ont à ce jour adhéré à la charte.

Le Parc national de forêts est géré par un établissement public à caractère administratif : l'établissement public du Parc national de forêts.

L'effectif de l'établissement public du Parc national de forêts est composé de personnels fonctionnaires et contractuels auxquels s'ajoutent des apprentis, stagiaires, volontaires du service civique et agents mobilisés par mutualisation avec l'office national des forêts (ONF) et l'office français de la biodiversité (OFB), pour contribuer à certaines missions de l'établissement public.

L'établissement public compte un secrétariat général et quatre services techniques : Communication et pédagogie ; Connaissance et patrimoines ; Gestion et protection ; Economie et transition écologique. L'équipe est composée d'une cinquantaine de personnes.

Le territoire du Parc national de forêts est composé de trois zones géographiques :

- Le **cœur** (56 612 hectares), essentiellement forestier, est dédié à la préservation des patrimoines et dispose pour cela d'une réglementation spécifique.
- L'**aire d'adhésion** (161 971 hectares), qui accueille davantage d'espaces agricoles mais également les villages, un espace dédié au développement durable.
- La **réserve intégrale** (3 100 hectares), située dans le massif forestier d'Arc-Châteauvillain, est un espace de libre évolution dédié à la recherche scientifique sur les écosystèmes forestiers.

Ces 3 zones concernent 115 communes (61 en Côte d'Or et 54 en Haute-Marne) : elles constituent le périmètre d'intervention du Parc national de forêts.

Les zones de cœur et de réserve intégrale possèdent une réglementation spécifique, décrite en particulier au sein du livret 3 de la Charte du Parc national de forêts. Ce document est consultable en ligne sur le site internet du Parc national de forêts : [La charte | Parc national de forêts \(forets-parcnational.fr\)](http://La charte | Parc national de forêts (forets-parcnational.fr)). Il vise en particulier à garantir la protection dans le temps des richesses naturelles, culturelles et paysagères.

2. Objet et contenu de la mission

2.1 Objectifs

Les stipulations du présent cahier des charges concernent la prestation ci-dessous désignée :

Accompagnement d'une démarche qualité pour l'optimisation de processus internes

L'établissement public du Parc national de forêts **ne souhaite pas s'engager sur la voie d'une certification ISO 9001**. Par contre, il souhaite mobiliser, avec l'appui d'un consultant externe, les méthodes issues des démarches qualité pour améliorer ses processus avec **4 objectifs** :

- 1) **Réduire le temps de travail** des agents consacré à certains processus ;
- 2) **Réduire le délai de traitement** des dossiers pour améliorer la satisfaction client ;
- 3) **S'assurer que les dossiers traités le sont conformément aux attentes du client « direction »** ;
- 4) S'assurer tout au long du processus de la **sécurité juridique des actes** produits.

Dans l'esprit d'une démarche ISO 9001, la Direction est à l'origine de cette demande de prestation de service. **L'engagement de la Direction** figure en annexe.

Cette démarche engagée dans un établissement public administratif vise à réaliser **des économies de temps de travail et donc à réduire les besoins en équivalents temps pleins travaillés (ETPT)**. En lien avec cette réduction du temps de travail, il est attendu de la démarche une réduction des risques psycho-sociaux encourus par les personnels, et l'amélioration de la qualité de vie au travail.

2.2 – Processus étudiés et enjeux

Le Parc national de forêts ne dispose ni d'une cartographie de ses processus, ni d'un manuel qualité. Ce n'est pas l'objectif de cette mission.

La prestation attendue porte sur l'amélioration de **4 processus actuellement défaillants**. La défaillance se traduit (1) par des délais de traitement présentant des risques de dépassement des délais réglementaires (2) par des écarts entre la demande et la réalisation. Ils peuvent donc susciter des « réclamations clients » de la part des pétitionnaires.

Dans un contexte de fortes contraintes budgétaires (sur les plans financiers et humains), il apparaît indispensable de rationaliser, voire de standardiser, ces processus.

2.2.1. Processus d'instruction des demandes d'avis et d'autorisations

La mission devra répondre à deux principaux enjeux pour l'établissement public :

1. Mettre en place des procédures documentées de traitement des avis et autorisations efficaces qui éviteront l'accumulation de retard dans les retours et le nombre d'autorisations non traitées dans les délais. Ces procédures devront être sécurisées sur le plan juridique.
2. Diminuer la charge de travail des équipes.

2.2.2. Processus d'administration d'un appel à projets annuel

La mission devra répondre à deux principaux enjeux pour l'établissement public :

1. Mettre en place une procédure documentée de gestion de l'appel à projets annuel du Parc national de forêts. Cet appel à projets est un dispositif annuel permettant de mobiliser le budget d'intervention du Parc national. Ce budget est mobilisé sous forme de subventions destinées à divers types d'acteurs (associations, communes, entreprises, particuliers, etc.) pour financer des projets sélectionnés par le Parc national en fonction de leur contribution aux objectifs du Parc national. Cette procédure devra être sécurisée sur le plan juridique et sur le plan financier (budgétaire et comptable).
2. Diminuer la charge de travail des équipes.

2.2.3. Processus de réponse à une demande interne (étude, rapport, courrier) de la Direction

La mission devra répondre à un enjeu principal pour l'établissement public :

1. Mettre en place une procédure documentée permettant de réduire les risques de non-qualité dans le traitement en interne de demandes issues de la Direction. Il s'agit de réduire le risque de dossiers traités avec un niveau d'exigence plus ambitieux que les attentes de la direction, de dossiers présentés dans un format non abouti ou encore de dossiers reposant sur des choix ou des options en décalage avec la vision ou les orientations de la Direction.

2. Réduire les délais de validation par le Direction en évitant des allers-retours inutiles de documents, et réduire le niveau de frustration des agents.

2.2.4. Processus d'élaboration du budget

La mission devra répondre à un enjeu principal pour l'établissement public :

1. Assurer la production d'un projet de budget dans le respect des règles et délais imposés par l'instruction de gestion budgétaire et comptable publique tout en réduisant les sollicitations à faible valeur ajoutée des personnels des services. L'enjeu consiste à revisiter ce processus en questionnant son déroulement, la valeur ajoutée des différentes étapes et potentiellement à proposer un déroulé plus efficient.
2. Réduire les temps de travail passés par les agents et garantir une meilleure prise en compte des demandes sur la base d'une meilleure appréciation le plus en amont possible des contraintes.

2.3 Prestations attendues

Prestation :

Il est attendu du prestataire retenu :

- La conduite **d'une démarche qualité externalisée**. La taille de l'établissement public ne lui permet pas de dégager les ressources internes pour la nomination d'un responsable qualité. C'est pourquoi, il est attendu une prestation de type « externalisation ».
- **Un accompagnement méthodologique** pour décrire les processus existants, pour identifier la valeur ajoutée de chaque étape du processus et pour proposer des solutions afin de réduire les délais de réalisation et les temps passés. Il pourra s'agir de supprimer les tâches à moindre valeur ajoutée, de standardiser certaines parties du processus, de mettre en place un dispositif de gestion de file d'attente ou encore de formuler toute autre proposition appropriée.
- **La fourniture de conseils** sous la forme de solutions possibles pour réduire les temps de travail sur les processus étudiés, afin de supprimer les étapes ou tâches non indispensables.
- **Un coaching auprès de l'équipe du Parc national** afin de présenter et former les personnels aux grands principes de la qualité, de l'amélioration continue et aux méthodes de résolution des problèmes. L'objectif de ce coaching est de permettre une meilleure appropriation de la méthode et des outils par les membres de l'équipe afin d'assurer l'amélioration continue des processus en autonomie.

Livrables :

- Cartographie des processus étudiés.
- Formalisation des processus et production des documents de référence afférents.

Le déploiement des processus ainsi formalisés sera ensuite réalisé par le Parc national de forêts. Il n'est donc pas inclus dans la présente mission.

3. Contraintes de réalisation

3.1 – Délais d'exécution des prestations

La mission est conclue à compter de la date d'acceptation du devis et pour toute la durée de la mission, jusqu'à admission sans réserve des prestations.

Il est attendu qu'une première phase de la mission soit achevée fin juin 2025, notamment s'agissant du processus d'instruction des demandes d'avis et d'autorisations. Une seconde phase pourra se prolonger jusqu'au 30 novembre 2025.

3.2 – Délais de remise des offres

Les offres de prestation sont à faire parvenir par voie électronique au Parc national de forêt avant le **30 janvier 2025**, à l'adresse suivant :

Margaux Jacob – Cheffe de projet Charte et Evaluation
margaux.jacob@forets-parcnational.fr

3.3 – Pièces à joindre à l'offre

- Devis détaillé (des options ou des variantes peuvent être proposées) ;
- Proposition méthodologique du consultant (Méthodes mobilisées, Réunions, Livrables, Calendrier d'exécution) ;
- La composition de votre équipe ;
- Références professionnelles et administratives ;
- Exemples de réalisations pouvant approcher la présente demande ;
- Justificatifs sociaux et fiscaux.
- RIB



Annexe : **Engagement de la Direction du Parc national de forêts en faveur de la mise en place d'une démarche qualité en 2025**

Créé par décret du 6 novembre 2019, le Parc national de forêts poursuit sa construction et s'efforce depuis lors, de progresser de manière continue dans la réalisation des missions inscrites à sa charte, et à son contrat d'objectifs et de performance avec l'Etat signé en 2024.

Il met en œuvre ses missions avec des moyens contraints et s'efforce de maîtriser les risques liés à ses activités, qu'ils soient juridiques, budgétaires, comptable et s'engage vis-à-vis de ses personnels à l'amélioration continue de la qualité de vie au travail.

Il est apparu nécessaire de mettre en place une démarche mobilisant les méthodes et outils des démarches qualité afin de réduire les risques d'insatisfaction de « clients » qu'ils soient donneurs d'ordres internes ou pétitionnaires externes. Il s'agit de réduire les risques de dépassement de délais de réponse, de réduire les risques de non-qualité et finalement de réduire le temps passé, les coûts internes et donc d'améliorer la satisfaction au travail.

Pour faciliter l'atteinte de ces objectifs, nous avons souhaité mobiliser un accompagnement externe. Les ressources internes nécessaires seront également mobilisées pour documenter des processus clés que nous devons mieux maîtriser. Il s'agit précisément :

- Du processus de traitement des demandes d'avis et d'autorisations ;
- Du processus de traitement de l'appel à projets du Parc national ;
- Du processus de prise en compte des commandes internes ;
- Du processus d'élaboration du budget.

Notre politique de gestion de la qualité de nos activités repose sur les valeurs qui fondent le Parc national de forêts à savoir :

- Agir pour le développement durable du territoire et donc en faveur du long terme ;
- Privilégier l'intérêt général aux intérêts particuliers ;
- Être exemplaire ;
- Agir avec expertise, fiabilité et crédibilité ;
- Être fier d'appartenir au Parc national de forêts.

Fort de son équipe à la fois expérimentée mais aussi jeune et passionnée, le Parc national de forêts s'engage à améliorer ses processus stratégiques pour atteindre les objectifs suivants fixés dans la politique qualité :

- 1) Réduire le temps de travail des agents consacré aux processus à rationaliser ;
- 2) Réduire le délai de traitement des dossiers pour améliorer la satisfaction client ;
- 3) S'assurer tout au long des processus de la sécurité juridique des actes produits ;
- 4) Maîtriser les risques de non-qualité dans le traitement des demandes internes.

Etant garant de la mise en œuvre de ces actions, je veillerai au suivi des objectifs, des risques et des enjeux du Parc national de forêts pour assurer l'amélioration continue de ces processus stratégiques.

Le Directeur du Parc national de forêts



Philippe Puydarrieux