

### **L'initiative innovante**

En 2008, la collectivité s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue et permanente de ses services, pour répondre de manière optimale aux attentes des administrés et à la réglementation, tout en intégrant la nécessité de modernisation des services publics.

Améliorer – Innover – Valoriser – Optimiser - Organiser

### **Le besoin**

Afin de proposer des services de qualité, conformes aux exigences et aux attentes des administrés, les services municipaux doivent prendre en compte les besoins et les réclamations des administrés tout en poursuivant la mise en œuvre de pratiques nouvelles de management, et en optimisant celles existantes.

### **Les objectifs**

- Améliorer la qualité des prestations délivrées aux usagers
- Renforcer l'efficacité de l'organisation par une dynamique interne globale
- Placer l'agent au cœur du processus de l'organisation
- Valoriser et optimiser le savoir-faire et le savoir-être de nos agents

### **La description de l'initiative**

La démarche fédère l'intégralité des agents de la collectivité, intégrant tous les services, sites et métiers : une vingtaine de services et près de 400 agents mobilisés (de manière permanente ou ponctuelle).

La qualité et l'amélioration continue sont avant tout un état d'esprit, orientées vers la réussite collective par la satisfaction des usagers.

Elle constitue une démarche participative qui nécessite un engagement de tous. L'agent représente le véritable moteur de ce projet impulsé directement par les élus.

#### ***Pour qui ?***

Les bénéficiaires sont (1) les administrés, par les améliorations quotidiennes de la qualité des prestations délivrées, et la transparence de notre fonctionnement, nos pratiques et nos données, (2) les agents, par la dynamique participative interne globale et la réflexion commune pour renforcer notre efficacité, et (3) la direction générale et les élus, par la mise en place de la carte stratégique basée sur des tableaux de bord décisionnels alimentés en temps réel par notre système d'information.

#### ***Quoi ?***

Depuis plus de 8 ans, les services ont accompli un travail de longue haleine pour mettre à plat tous les processus et procédures inhérents aux activités de la collectivité.

L'équipe municipale a initié une démarche innovante en dotant les services de moyens adaptés (intranet et tableaux de bord conçus sur-mesure) pour mettre en œuvre cette politique et atteindre les objectifs fixés.

En quelques chiffres, cela représente 22 services et une vingtaine de sites distants connectés au réseau informatique de la collectivité et donc à ses outils, une centaine de processus, plus de 600 documents qualité formalisés, 150 objectifs de services identifiés et 480 indicateurs associés, 22 tableaux de bords décisionnels, 22 veilles réglementaires formalisées et évaluées 2 fois par an, et 18 services certifiés ISO 9001 ou 14001.

Outre cette formalisation, qui constitue un véritable guide unifié des pratiques de travail, la démarche a bouleversé le quotidien des agents en intégrant les nouvelles technologies comme outil de management.

Ainsi, dans le cadre de la refonte du système d'information, support du système de management, de nombreuses applications « sur mesure » ont été développées (84 applications métiers réparties sur 22 services).

#### **Calendrier :**

2008-2010 : Mise en place de la démarche et accompagnement par un cabinet conseil

2010-2011 : Développement et déploiement d'Intranet et des tableaux de bord

2011 : Certification environnementale ISO 14001

2012 : Certification ISO 9001 des services ressources humaines et marchés publics

2013-2015 : Groupe de travail Accueil (15 services)

2015 : Renouvellement des certifications existantes et certification ISO 9001 de la fonction Accueil

#### **Les moyens humains et financiers**

Sur un plan financier, la collectivité a, dès le début de l'aventure, fait appel à un cabinet de conseil en qualité pour l'accompagner dans le développement de cette démarche pour un coût global de 70 000 € sur 4 ans.

Elle a également recruté un ingénieur Qualité et Système d'Information afin de mener à bien la mission et pérenniser le projet.

Plusieurs investissements ont également été réalisés afin de permettre à chacun, sur tous les sites, d'accéder à l'Intranet de manière sécurisée.

#### **L'évaluation de l'initiative innovante**

Cette démarche a abouti en mars 2011 à l'obtention d'une certification environnementale ISO 14001 de la station d'épuration, puis en octobre 2012 d'une certification ISO 9001 des services des ressources humaines et des marchés publics, renouvelée en 2015.

En 2015, la fonction Accueil de la collectivité a également été certifiée ISO 9001.

Cela implique près de 15 services différents répartis sur plusieurs sites distincts.

Dans le cadre de ces certifications, un processus précis et détaillé d'évaluation est mis en place avec deux évaluations annuelles (interne et externe), des revues de procédures, ainsi que de multiples questionnaires de satisfaction (interne et externe) afin de mesurer le degré de satisfaction des usagers et leurs besoins en termes d'amélioration.

L'organisation mis en place au sein de la collectivité permet également d'assurer l'évaluation de cette démarche (3 revues annuelles de suivi).

#### **Contact :**

Philippe MARY, D G S

Tél. : 05 58 91 20 24    courriel : philippe.mary@st-paul-les-dax.fr