

**SUJET NATIONAL POUR L'ENSEMBLE DES CENTRES DE GESTION
ORGANISATEURS**

EXAMEN PROFESSIONNEL D'INGENIEUR TERRITORIAL

SESSION 2011

**SPECIALITE : INGENIERIE, GESTION TECHNIQUE ET
ARCHITECTURE**

OPTION : CENTRES TECHNIQUES

A LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET

Ce document comprend : un sujet de 4 pages et un dossier de 14 pages.

- ↳ Ni dans votre copie, ni dans les documents éventuellement à joindre à votre copie vous ne devez faire apparaître de signes distinctifs tels que paraphe, signature, votre nom ou un nom fictif.
- ↳ Seules les références (nom de collectivité, nom de personne, ...) figurant le cas échéant sur le sujet ou dans le dossier peuvent apparaître dans votre copie.
- ↳ L'utilisation d'une calculatrice de fonctionnement autonome et sans imprimante est autorisée.

Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.

Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

SUJET NATIONAL POUR L'ENSEMBLE DES CENTRES DE GESTION ORGANISATEURS

EXAMEN PROFESSIONNEL D'INGENIEUR TERRITORIAL

SESSION 2011

SPECIALITE : INGENIERIE, GESTION TECHNIQUE ET ARCHITECTURE

OPTION : CENTRES TECHNIQUES

Epreuve

Etablissement d'un projet ou étude portant sur l'une des options, choisie par le candidat lors de son inscription, au sein de la spécialité dans laquelle il concourt.

**Durée : 4 heures
Coefficient : 5**

Présentation du sujet :

Vous venez de prendre la Direction des Ateliers Municipaux de la Ville de QUALISERVE, ville de 50 000 habitants.

Les Ateliers Municipaux sont intégrés à la Direction Générale des Services Techniques, dont ils dépendent directement.

La mission des Ateliers Municipaux est exclusivement consacrée à la maintenance du patrimoine bâti de la commune.

Celui-ci se compose de groupes scolaires élémentaires, de salles de sports, de bâtiments administratifs, de bâtiments culturels, de locaux d'accueil de la petite enfance, de divers locaux associatifs, le tout représentant un ensemble de 200 bâtiments et une SHON de 200 000m².

Différents corps d'états sont représentés au sein de vos équipes.
L'effectif total du service est 30 agents, représentant différents corps d'état et répartis en 4 ateliers :

- Menuiserie,
- Peinture – vitrerie,

- Plomberie – serrurerie,
 - Electricité,
- sous la responsabilité chacun d'un agent de maîtrise.

Le service des Ateliers Municipaux assure 5 000 interventions par an.

Le budget annuel permettant l'achat des fournitures pour les interventions s'élève à 400 000€.

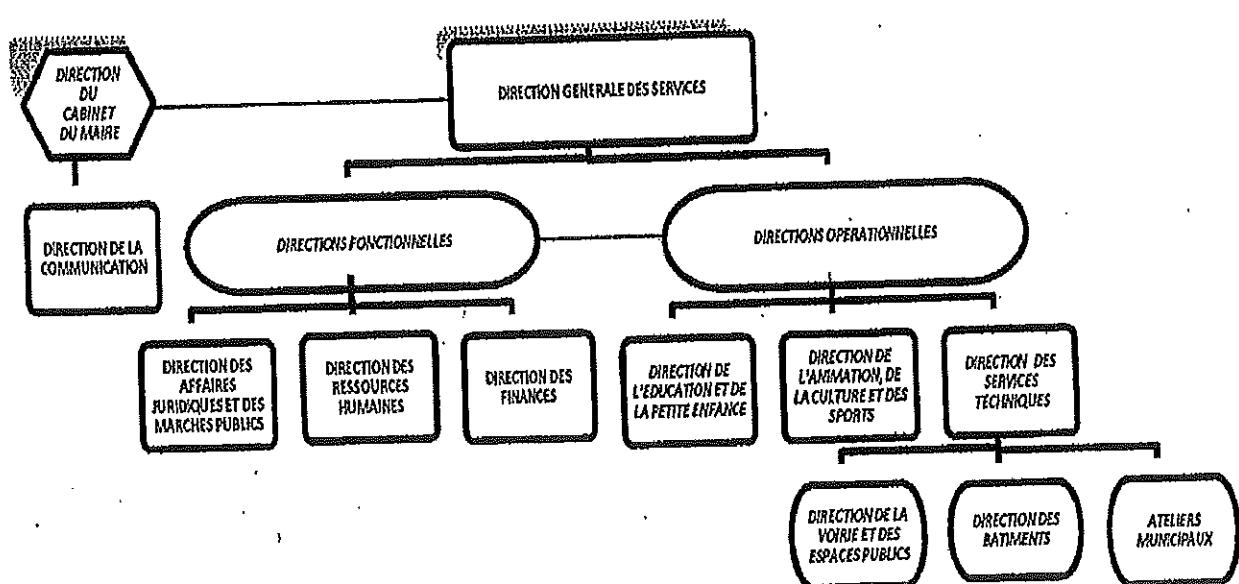
Votre secrétariat reçoit directement les demandes d'intervention signalées par les responsables des divers équipements.

Dès votre arrivée, vous avez constaté des difficultés entre le service des Ateliers Municipaux et certaines Directions fonctionnelles ou opérationnelles, ainsi qu'avec les responsables d'équipements municipaux.

Ces difficultés portent notamment sur :

- la traçabilité des demandes de travaux,
- la bonne compréhension des messages transmis par les utilisateurs lors des demandes d'intervention,
- les délais d'intervention,
- la faible fiabilité des bilans annuels établis par le service des Ateliers Municipaux,
- l'amélioration nécessaire des procédures d'achat et de gestion des stocks.

L'organigramme général des services municipaux est le suivant :



Questions :

Question 1 :

Dans le but d'améliorer le service rendu aux usagers des équipements communaux, le Directeur Général des Services Techniques vous demande d'étudier les moyens pour mettre en place une démarche qualité.

Pour répondre à cette demande, vous lui proposez d'engager une procédure de certification des missions de votre service.

Ceci vous conduit à présenter l'outil de certification qualité ISO 9001, la structuration générale de la démarche, les avantages et les contraintes que demande la mise en œuvre de cette certification.

Votre étude doit être une aide à la décision permettant au Directeur Général des Services Techniques et aux Elus, de décider s'ils s'engagent dans ce type de démarche.

Vous pourrez vous appuyer sur la documentation présente dans les documents joints pour étayer votre réflexion.

8 points

Question 2 :

Après avoir pris connaissance de votre étude présentant la conduite à mener en vue d'obtenir une certification ISO 9001, la municipalité a approuvé cette proposition.

Votre Directeur des Services Techniques vous charge de la mise en œuvre de ce projet aux Ateliers municipaux.

Dans la lettre de mission qu'il vous adresse, il vous précise les éléments suivants:

- les coûts d'étude et de certification liés de cette démarche seront financés dans le cadre du prochain budget annuel,
- la mise en œuvre se fera à moyens humains constants,
- l'opération doit démarrer dès le début de l'année prochaine,
- la certification doit être obtenue dans le délai maximum d'un an.

Il vous est demandé de détailler les moyens que vous allez mettre en œuvre tant pour obtenir cette certification que pour la conserver dans la durée.

Vous indiquerez le contenu des actions à certifier, les étapes de la certification, la concertation et la communication à mener, les types de marchés à passer et ou à

modifier, les moyens humains et matériels à mobiliser ou à redéployer..., tous autres éléments nécessaires à l'aboutissement de la démarche.

12 points

Documents joints :

- Document 1 :** « Introduction à la certification ISO » – Site Internet Comment ça marche.net – Jean-François Pillou - 16 décembre 2004 – 2 pages
- Document 2 :** « Démarche qualité ISO 9001 » – Version 2008 – Site Internet de la ville de Mâcon – 5 pages
- Document 3 :** « Certificat – afnor certification » - Site Internet de la ville de Mâcon – 2011 - 1 page
- Document 4 :** « Notre engagement qualité » – Commune d'Olivet – Site Internet de la ville d'Olivet – 2 pages
- Document 5 :** « Certification ISO » – Site Internet de la mairie de Nancy – 2 pages
- Document 6 :** « Normes ISO, la nouvelle donne » – Site Internet Acheteurs info.com – 2 pages

Ce document comprend : un sujet de 4 pages et un dossier de 14 pages.

Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents volontairement non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet

Document 1 :

« INTRODUCTION A LA CERTIFICATION ISO »

Site Internet Comment ça marche.net – Jean-François Pillou - 16 décembre 2004

La certification est le moyen d'attester, par l'intermédiaire d'un tiers certificateur, de l'aptitude d'un organisme à fournir un service, un produit ou un système conformes aux exigences des clients et aux exigences réglementaires. L'ISO/CEI donne la définition suivante :

Procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit, un processus ou un service est conforme aux exigences spécifiées dans un référentiel.

La famille des normes ISO 9000 correspond à un ensemble de référentiels de bonnes pratiques de management en matière de qualité, portés par l'organisme international de standardisation (ISO, *International Organisation for Standardization*).

Les normes ISO 9000 ont été originalement écrites en 1987, puis elles ont été révisées en 1994 et à nouveau en 2000. Ainsi, la norme ISO 9001 version 2000, faisant partie de la famille ISO 9000, s'écrit ISO 9001:2000. La norme ISO 9001:2000 porte essentiellement sur les processus permettant de réaliser un service ou un produit alors que la norme ISO 9001:1994 était essentiellement centrée sur le produit lui-même. Voici une présentation synthétique des différentes normes de la famille ISO 9000 :

- **ISO 9000** : "Systèmes de management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire". La norme ISO 9000 décrit les principes d'un système de management de la qualité et en définit la terminologie.
- **ISO 9001** : "Systèmes de management de la qualité - Exigences". La norme ISO 9001 décrit les exigences relatives à un système de management de la qualité pour une utilisation soit interne, soit à des fins contractuelles ou de certification. Il s'agit ainsi d'un ensemble d'obligations que l'entreprise doit suivre.
- **ISO 9004** : "Systèmes de management de la qualité - Lignes directrices pour l'amélioration des performances". Cette norme, prévue pour un usage en interne et non à des fins contractuelles, porte notamment sur l'amélioration continue des performances.
- **ISO 10011** : "Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental".

Certification ISO

L'ISO n'a pas vocation à délivrer elle-même les certifications. Cette tâche est laissée à la charge d'un organisme certificateur tiers, lui-même accrédité par le COFRAC (en France).

La certification ainsi obtenue est valable 3 ans et renouvelable suite à un audit qualité. En amont de l'audit, certaines entreprises effectuent parfois un audit à blanc (ou pré-audit ISO 9000), que les dispositions mises en place sont conformes au référentiel ISO visée;.

Il est essentiel de garder en tête que la certification est basée sur les processus permettant d'obtenir un produit ou un service et non sur le produit/service lui-même.

Plan de la norme ISO 9001

La norme ISO 9001 est payante et vendue sur le site de l'ISO. Voici toutefois son plan :

1. Domaine d'application
 1. Généralités
 2. Périmètre d'application
2. Référence normative
3. Termes et définitions
4. Système de management de la qualité
 1. Exigences générales
 2. Exigences générales relatives à la documentation
5. Responsabilité de la direction
 1. Engagement de la direction
 2. Écoute client
 3. Politique qualité
 4. Planification
 5. Responsabilité, autorité et communication
 6. Revue de direction
6. Management des ressources
 1. Mise à disposition des ressources
 2. Ressources humaines
 3. Infrastructures
 4. Environnement de travail
7. Réalisation du produit
8. Planification de la réalisation du produit
9. Processus relatifs aux clients
10. Conception et développement
11. Achats
12. Production et préparation du service
13. Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure

Mesures, analyse et amélioration

1. Généralités
2. Surveillance et mesures
3. Maîtrise du produit non conforme
4. Analyses des données
5. Amélioration

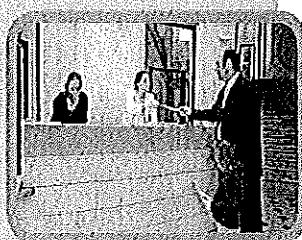
Document 2 :

« DEMARCHE QUALITE ISO 9001 – VERSION 2008 »

Site Internet de la ville de Mâcon

INTITULÉ

POURQUOI CETTE DÉMARCHE ?



COMMENT S'AMELIORER ?

Démarche Qualité ISO 9001 - version 2008

Mâcon (plus de 35 000 habitants) est la ville Préfecture de Saône-et-Loire, département le plus méridional de Bourgogne.

La démarche qualité est le fruit de réflexions et actions successives qui ont été engagées fin 2005.

Améliorer, moderniser, progresser ont été des objectifs qui nous ont conduit à nous orienter vers un référentiel reconnu qui nous fournirait les clés de bonnes pratiques, des outils éprouvés pour nous accompagner dans cette évolution souhaitée par la municipalité. Après avoir examiner le fonctionnement des services de différentes villes, administrations et entreprises publiques ou privées, la Mairie de Mâcon décida de s'engager dans une procédure dite de « certification du système de management de la qualité » avec l'objectif d'une certification ISO.

Fin 2005, un programme de travail fut donc lancé aboutissant, en janvier 2007, à la réussite de l'audit initial de certification ISO 9001 – version 2000 pour plusieurs services municipaux.

Le principal objectif de la démarche qualité se résume dans la notion de « bénéfice-habitant » : car cette démarche a pour but d'améliorer et d'adapter en permanence les services aux besoins exprimés par les usagers, tout en valorisant la qualité du travail accompli par les agents municipaux.

Comme de nombreux salariés issus d'entreprises privées ou de grandes administrations publiques, les agents des services municipaux sont amenés à réfléchir sur leur mission et la façon de les accomplir.

Comment améliorer le service ?

La démarche qualité est perçue comme une boîte à outils qui permet d'enclencher une logique de progrès continu, qu'il manquait peut-être au sein de notre structure (pas suffisamment de prise de recul sur notre travail quotidien, un manque d'outils pour mieux penser notre organisation, une insuffisance en matière de transversalité).

En décrivant et en maîtrisant ce que l'on fait et ce que l'on veut atteindre en terme d'objectifs, par des auto-contrôles (audits internes), des audits tierce partie (audit AFNOR), en réalisant des enquêtes de satisfaction auprès des usagers, en prenant en compte les réclamations qui nous sont faites.

Toutes ces exigences ont permis de construire l'organisation qualité de la collectivité : avec un comité de pilotage où tous les décideurs sont présents (élus, direction générale, responsables de service), et des agents relais au sein de chaque service (pilotes de processus, référents documentaires, auditeurs internes, gestionnaires d'enquêtes).

QUELS SERVICES ?

La logique adoptée par la collectivité est de certifier progressivement les services dits « porte d'entrée » ou les plus en lien avec les usagers, à savoir en 2007 : l'accueil central de l'Hôtel de Ville, l'accueil des mairies annexes, le service état-civil et réglementation, le numéro vert « allô mairie » – avec en soutien fort la direction des ressources humaines, le service bâtiments et moyens généraux, le service informatique et le service achats (services supports).

En 2009, de nouveaux services sont venus agrandir le cercle des services certifiés : le service des sports et le service urbanisme.

En 2010, se sont la médiathèque et le service retraités et personnes âgées du CCAS qui ont rejoint la démarche.

L'année 2011 a accueilli le service éducation et la police municipale.

Un cycle d'audit s'étale sur 3 ans à la fin duquel un nouveau cycle commence, dit de « renouvellement », qui permet d'étudier si le système mis en place se développe ou s'essouffle.

La certification n'est pas une fin en soi : l'importance d'une démarche qualité, et les avantages qui en découlent, réside dans la pérennité et le développement du système dont elle fait preuve = c'est en cela que l'on peut dire qu'une démarche qualité est efficace et réussie

QUELS OBSTACLES ?

Manque d'information et de formation sur la qualité : peur de « l'usine à gaz »

La culture qualité est quelque chose qui s'apprend progressivement par une sensibilisation au vocabulaire, une bonne compréhension des exigences de la norme ainsi qu'un exposé des enjeux de la démarche pour la structure. Une période de formation à des degrés différents selon le public visé est indispensable.

Il faut également bien expliquer le rôle des audits (internes et externes) au personnel, aux responsables et aux directeurs.

Manque d'implication du personnel et d'engagement de la direction

Il convient d'obtenir une réelle adhésion de l'ensemble du personnel à la démarche en matière de qualité pour que les collaborateurs principaux adhèrent à la démarche et n'y entrent pas à reculons, il faut un engagement complet de la Direction (administrative et politique).

Manque de temps disponible pour mener à bien la démarche qualité

Il faut savoir qu'en moyenne une démarche de ce type prend de 1 à 2 ans pour sa mise en place selon le périmètre envisagé. Il est inutile de brûler les étapes, mieux vaut ne pas risquer un échec à l'audit de certification et une inappropriation de la démarche, par excès de précipitation.

CERTIFICATION ?

La Ville de Mâcon est la première ville de Bourgogne à être - pour partie - certifiée ISO 9001 version 2008. La Ville de Mâcon fait partie des villes pionnières dans cette démarche.

La norme ISO 9001 - version 2008 est la volonté de mettre en œuvre tous les moyens humains et matériels pour satisfaire au mieux la demande de l'usager. Cette norme exprime des exigences simples concernant l'organisation qui peuvent se résumer ainsi :

- je dis ce que je fais
- je fais ce que je dis
- je le prouve
- je l'améliore

QUELS ENJEUX ?

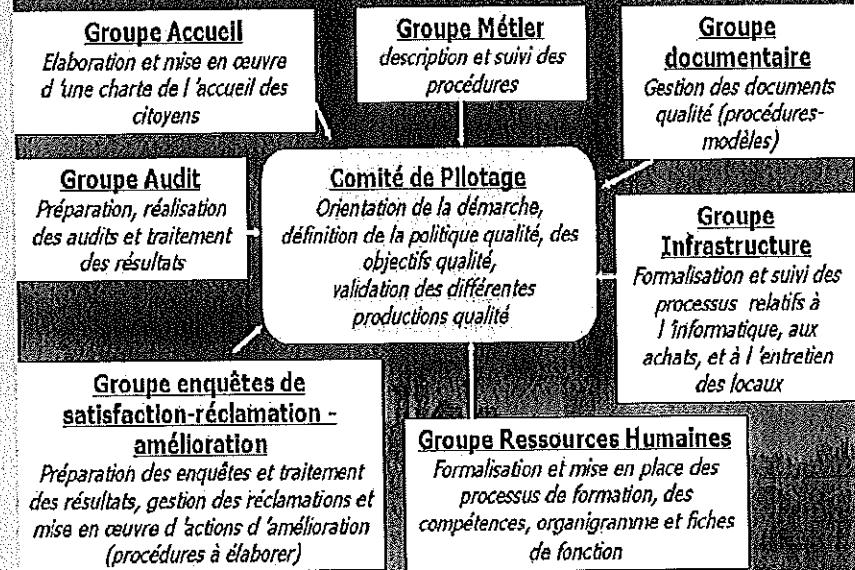
Enjeux politiques

- Optimiser nos relations avec l'usager en confortant la transparence de notre gestion publique
- Consolider l'image "de marque et de qualité" de la collectivité
- Engager notre responsabilité : en montrant notre volonté de toujours mieux faire

Enjeux managériaux

- Valoriser le travail et le potentiel des agents de la collectivité
- Harmoniser et homogénéiser les pratiques de travail : mettre du lien et du liant dans nos pratiques
- Développer les synergies

Notre organisation qualité



QUELQUES INFOS

Quantitativement :

- Actuellement plus de 200 agents mobilisés (de manière permanente ou ponctuelle)
 - Une information globale du personnel municipal par le journal interne « Objectif Qualité », Qualiveb (intranet municipal)
 - Plus de 1600 personnes enquêtées sur l'année 2010
 - Plus de 60 audits internes croisés réalisés chaque année
 - 7 groupes de travail auxquels participent les agents les plus directement impliqués (pilotes de processus, référents documentaires...) et un comité de pilotage regroupant les élus porteurs, la Direction Générale ainsi que les responsables de services concernés.

FICHE D'AMELIORATION		
Non classifiée		
STATUTS DES COMPTES		
CODE	Description de la situation à identifier :	
Utilitaire <input type="checkbox"/>		
Utilitaire <input checked="" type="checkbox"/>		
Indice <input type="checkbox"/>		
Recapitulatif <input type="checkbox"/>		
Autres <input type="checkbox"/>		
Autres <input checked="" type="checkbox"/>		
	Capacité des fonds immobiliers :	
	Suggérations d'amélioration :	
	Propositions pour améliorer le fonctionnement de l'entreprise :	
Section du plan d'exploitation : <input type="checkbox"/> PPA <input type="checkbox"/> Volat.		
ADRESSE D'AMÉLIORATION : critique <input type="checkbox"/> adoucie <input type="checkbox"/>		
DATE D'AMÉLIORATION : AVANT LA FIN DE		
Description des mesures :		
Actions à mettre en place :		
Explications de la mise en œuvre : EXPLICATIONS CONCERNANT LA MISE EN PLACE		
Résumé des facteurs		
Résumé des facteurs en partie 1		
Résumé des facteurs :		
Indicateur	Date	Échéance de réalisation des facteurs
Chiffre d'affaires : Objectif <input type="checkbox"/> présentement <input type="checkbox"/> pas présentant <input type="checkbox"/>		
Résultats de production :		
Capitalisé	Date	Date
Autres : Autres : Autres : Autres :		



2009 2010	PROJET DE SERVICE QUALITE	
	Demande : _____	Service : _____

- LITERATURE**
 - 11. *QUANTUM*
 - 12. *REVIEW*
 - 13. *EDITORIAL COMMENTS*
- TRANSITIONS**
 - 14. *PROBLEMS IN TRANSITION*
 - 15. *NOTES*
 - 16. *DISCUSSIONS*
 - 17. *CONTINUATION OF TRANSITION*
 - 18. *DISCUSSIONS*
 - 19. *CONTINUATION OF DISCUSSION*
 - 20. *CONTINUATION OF DISCUSSION*
 - 21. *CONTINUATION OF DISCUSSION*
 - 22. *CONTINUATION OF DISCUSSION*

CONTROLE DOCUMENT		
Vérification par le responsable de service	Vérification par le Directeur des Services	Approbation par le Service Général
Non	Non	Non
Oui	Oui	Oui
Non	Non	Non
Non	Non	Non

Qualitativement :

Les facteurs clés de la réussite de la Mairie de Mâcon à cette première certification peuvent se résumer par une démarche participative à tous les niveaux :

- Une volonté forte des élus pour la réalisation de ce projet et la pérénnisation du système mis en place
 - Une direction générale moteur de la démarche
 - Un comité de pilotage de la qualité gardien de la bonne avancée des travaux
 - Des agents de plus en plus nombreux impliqués dans la démarche à des degrés et des postes différents

Au sein du personnel le plus directement impliqué dans la démarche, nombreux sont ceux qui ont apprécié :

- De prendre du recul sur leurs outils de travail
 - De décloisonner les activités en partageant mieux leurs pratiques de travail avec leurs collègues par la transmission des savoirs et compétences
 - De créer des synergies entre services

EN CONCLUSION

Que l'on se place en tant qu'élu, cadre ou agent de la collectivité, notre mission est de répondre aux exigences croissantes de nos administrés en termes d'accueil et de services.

Dans ce contexte, la mise en place d'une démarche qualité permet de proposer un service toujours plus performant.

Plus de transversalité ; plus de travail en réseau ; plus de polyvalence ; plus d'efficacité voire d'efficience = tels sont les axes de notre politique qualité qui orientent les actions que nous menons en toute cohérence avec les priorités municipales que sont :

- la proximité
- l'accessibilité
- le développement durable
- la prise en compte du handicap
- les nouvelles technologies

Document 3 :

« CERTIFICAT – AFNOR CERTIFICATION »

Site Internet de la ville de Mâcon - 2011



Certificat
Certificate

N° 2007/28524C

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

VILLE DE MACON

pour les activités suivantes :
for the following activities:

L'ACCUEIL CENTRAL HOTEL DE VILLE ET LE NUMERO VERT " ALLO MAIRIE " :

- POUR LES PRESTATIONS D'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE A L'ACCUEIL CENTRAL,
- POUR LES INTERVENTIONS DE PROXIMITE DU NUMERO VERT.

LE SERVICE ETAT-CIVIL ET REGLEMENTATION ET LES MAIRIES ANNEXES DES COMMUNES ASSOCIEES :

- POUR LA REALISATION DES PRESTATIONS ADMINISTRATIVES RELATIVES A LA DELIVRANCE DE DOCUMENTS (CNI-PASSEPORT, ACTES, ATTESTATIONS D'ACCUEIL, CARTES DE SEJOUR, ARRETES MUNICIPAUX), AUX INSCRIPTIONS OFFICIELLES (GESTION DES LISTES ELECTORALES, RECENSEMENT CITOYEN, MARIAGE, GESTION DES SALLES MUNICIPALES) ET A LA GESTION DES CIMETIERES.

LE SERVICE URBANISME :

- POUR LES PRESTATIONS DE DELIVRANCE DES AUTORISATIONS D'URBANISME.

LE SERVICE DES SPORTS :

- POUR LE SUIVI DU MATERIEL AINSI QUE L'ATTRIBUTION DES EQUIPEMENTS SPORTIFS, L'ORGANISATION DES CENTRES SPORTIFS DU MERCREDI, L'ATTRIBUTION DES SUBVENTIONS DE FONCTIONNEMENT AUX ASSOCIATIONS SPORTIVES ET L'ORGANISATION DE LA MANIFESTATION " 1.2.3. MACON ".

LA MEDIATHEQUE :

- POUR L'INSCRIPTION A LA MEDIATHEQUE, LA CIRCULATION DES DOCUMENTS ET L'AIDE A LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE.

LE SERVICE RETRAITES ET PERSONNES AGEES DU CCAS :

- POUR LES PRESTATIONS DE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE, DE MISE EN PLACE DU SERVICE MANDATAIRE, DE LA GESTION DE LA TELE ALARME, DE L'ORGANISATION DES SEJOURS " SENIORS EN VACANCES " ET DE LA GESTION DES ANIMATIONS DES PERSONNES AGEES.

LE SERVICE POLICE MUNICIPALE :

- POUR LA GESTION DES OBJETS TROUVES, LA GESTION DES ANIMAUX, L'ORGANISATION DE LA SURVEILLANCE DU STATIONNEMENT, LA GESTION DES TIMBRES-AMENDES, L'ORGANISATION DE LA PREVENTION ROUTIERE DANS LES ECOLES ET LA GESTION DES CARTES DE STATIONNEMENT.

LE SERVICE EDUCATION :

- POUR L'INSCRIPTION AUX RESTAURANTS SCOLAIRES
ET L'INSCRIPTION A LA GARDERIE PERISCOLAIRE.
*(Traduction anglaise en annexe n° 1)
(English translation on appendix n° 1)*

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 9001 : 2008

et est déployé sur les sites suivants :
and is developed on the following locations:

Accueil Central - N° Vert « allo mairie » - Service Etat-Civil et Réglementation - Médiathèque -
Service Urbanisme - Mairies Annexes - Service des Sports - Direction des Ressources Humaines -
Service Achats - Service Police Municipale - Service Education ; Hôtel de Ville Quai Lamartine FR-71018 MACON

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day)

2011-02-28

Jusqu'au
Until

2013-02-07

Directrice Générale d'AFNOR Certification

Managing Director of AFNOR Certification

E. MEAUX

Document 4 :

« NOTRE ENGAGEMENT QUALITE – COMMUNE D'OLIVET » Site Internet de la ville d'Olivet

Accueil et service rendu à la population

L'équipe municipale a engagé une démarche qualité en 2005 au sein des services de la mairie.

L'objectif principal ? Améliorer la qualité du service rendu, tout en optimisant les énergies du personnel. Très répandue dans le secteur privé, la démarche qualité était alors peu pratiquée dans les collectivités locales. Olivet est apparue en ce domaine comme une ville pilote en France et elle le reste en ce qui concerne le référentiel choisi, la norme ISO 9001.

La QUALITÉ, c'est satisfaire aux besoins et attentes de l'usager, de l'administré que l'on appelle également « client » ; ce n'est donc pas la même réponse pour tous les clients et ce n'est pas non plus une réponse favorable systématique.

Les élus olivetains en sont persuadés : c'est sur la qualité du service que s'appuie toute l'action d'une collectivité qui se veut efficace. La démarche qu'ils ont engagée vise précisément trois objectifs :

- prendre mieux en compte les demandes des Olivétains, ce qui suppose une meilleure adaptation des services à leurs attentes
- s'engager à rendre le service avec le même niveau de qualité
- faire entrer la mairie dans une logique d'amélioration continue.

Le point de départ de la démarche est donc bien vos besoins et vos attentes.

Les services mobilisés dans la démarche qualité

La démarche qualité est déployée dans un périmètre d'activité très large qui fait la particularité du projet d'Olivet. Les engagements sont définis dans le cadre d'un Système de Management de la Qualité (SMQ) qui est piloté, en lien avec le Maire, par le directeur général des services et le responsable qualité.



Sont concernées bien sûr toutes les activités dites opérationnelles et donc les activités d'accueil et de réalisation du service public : état-civil / formalités, éducation et jeunesse, sports, culture dont la bibliothèque et le conservatoire, urbanisme et espaces publics, police municipale, archives, communication, action sociale et petite enfance, cabinet du Maire, restauration municipale.

Sont également concernées les activités « support » telles que l'informatique & télécommunication, les services techniques, le service juridique, les ressources humaines, les achats et les marchés, les finances.

Ces services ont travaillé sur les procédures d'accueil et les modes opératoires et les acteurs de la qualité ont travaillé et fait des propositions d'amélioration sur plusieurs points :

- la description des modes de fonctionnement et leur traduction en processus, procédures et modes opératoires : dire ce que l'on fait, comment, le décrire et le prouver.
- la signalétique externe des bâtiments et interne des circulations et bureaux.

- les conditions des accueils physiques et téléphoniques : priorité à l'accueil physique, organisation des transferts d'appels en l'absence des agents, accueil confidentiel lorsque cela est possible, ergonomie des bureaux.
- le traitement du courrier et l'engagement sur des délais.
- la mesure de la satisfaction des usagers par des enquêtes régulières, essentiellement par questionnaires.
- l'affichage et la documentation à destination des usagers.
- la prise en compte de l'amélioration de notre système qualité.
- la formation des personnels d'accueil.

Les réclamations des usagers, exprimées dans les accueils, par écrit ou par téléphone (sur le numéro vert 0 8000 45 160 ou au standard par exemple), sont prises en compte pour améliorer l'organisation et le système qualité.

La démarche qualité certifiée

Une première certification

Un premier audit dans les services concernés par la démarche qualité fut effectué en juin 2007 par AFNOR CERTIFICATION, organisme certificateur externe. La mairie a obtenu la certification ISO 9001 version 2000 (International Standard Organisation ou, en français, Organisation internationale de Normalisation). 9001 correspond à la norme sur les systèmes de management de la qualité.

La certification est valable pour trois ans et prévoit un audit chaque année. Deux audits de suivi de la certification, réalisés par le même organisme en 2008 et 2009 ont permis d'évaluer la démarche d'amélioration continue de la mairie :

- aménagements progressifs de l'Allée des Services Publics au sein des bâtiments de l'hôtel de ville
- création en 2008 des AFTER ou Ateliers de Formation des Territoriaux
- création en janvier 2009 d'un accueil principal pour l'accueil des personnes et des appels téléphoniques
- extension en 2009 de la certification aux activités de restauration collective
- mise en œuvre d'exercice d'autoévaluation des pratiques professionnelles par les agents (exercice EFQM du nom de la Fondation Européenne pour le Management de la Qualité)
- création de l'activité « passeports biométriques » en 2009, ouverte bien sûr aux Olivétains mais également aux extérieurs.

La certification renouvelée



La certification a été renouvelée en 2010 et à cette occasion, c'est le BUREAU VERITAS CERTIFICATION qui a été retenu par la mairie après mise en concurrence. Cette certification, sur la base de la version 2008 de la norme ISO 9001, est valable 3 ans jusqu'en 2013. Le titre du certificat délivré est « accueil et service rendu à la population ». Les conclusions de l'audit invitent la mairie à poursuivre ses efforts de transversalité dans la réalisation des actions et de partage de l'information et du travail.

Document 5 :

« CERTIFICATION ISO »

Site Internet de la mairie de Nancy

La Ville de Nancy a obtenu le 10 juillet 2000 la certification ISO 9002 pour le service de l'Urbanisme, en matière de renseignements d'urbanisme et de délivrance des autorisations d'urbanisme. Nancy est une des toutes premières Villes en France, engagées dans la démarche, à obtenir la certification ISO de l'AFAQ. La mise en conformité du système qualité existant à la norme ISO 9001 version 2000 a été réalisée entre mi-2002 et début 2003. La certification correspondante est obtenue en avril 2003.

Le service Urbanisme Réglementaire

Le service Urbanisme Réglementaire est une Équipe d'une quinzaine de personnes dont la mission est de :

- délivrer les autorisations d'urbanisme telles que permis de construire, déclaration préalable d'urbanisme,... en liaison avec l'Architecte des Bâtiments de France, et la Communauté Urbaine du Grand Nancy,
- renseigner les particuliers et les professionnels sur la réglementation d'urbanisme et sur les modalités administratives pour obtenir une autorisation.

Il est en relation avec les particuliers, les architectes, les entrepreneurs, les promoteurs, les bailleurs, les notaires...

Le service réalise l'instruction complète des dossiers depuis 1986 comme la plupart des Grandes Villes de France. Les communes petites et moyennes confient en général cette mission à la DDE.

Les autorisations délivrées engagent la ville juridiquement et la ville garantit le respect en matière de réglementation de l'Urbanisme (code de l'urbanisme, Plan Local d'Urbanisme, du plan de sauvegarde et de mise en valeur du patrimoine...).

Le service délivre annuellement plus de 1000 autorisations.

Pourquoi une certification ISO ?

Les enjeux :

La Ville de Nancy s'inscrit dans une démarche globale d'amélioration continue des services rendus aux habitants et aux partenaires, et vise l'excellence territoriale.

Dans le domaine de l'urbanisme, Nancy la < ville centre > d'une communauté urbaine de 280 000 habitants présente des caractéristiques très particulières :

- un secteur sauvegardé et classé,
- une exiguité du territoire qui ne facilite pas les nouvelles constructions,
- des difficultés quelquefois à faire accepter les changements nécessaires de l'environnement urbain,
- une plus grande exigence en matière de qualité de vie,
- un besoin de plus de transparence.

Ce sont ces raisons qui incitent la ville à obtenir la certification selon la norme ISO dans le domaine des autorisations d'urbanisme.

Les objectifs Qualité :

Il s'agit principalement d'améliorer les performances en terme de délai d'instruction, et de garantir la conformité réglementaire des autorisations. Mais aussi, de parfaire l'accueil des usagers et d'augmenter la transparence des instructions et des fonctionnements internes.

Les engagements vis-à-vis du public

Pour améliorer l'accueil et la transparence, les engagements du service sont affichés au point d'accueil du public, c'est à dire :

- Donner les informations dès le premier contact avec le service Urbanisme Réglementaire aux horaires suivants : 8 h 00 - 17 h 00.
- Proposer un rendez-vous avec un instructeur pour tout complément d'information.
- Assurer un dialogue de Qualité et être à l'écoute pendant la phase d'instruction pour prévenir les risques d'irrecevabilité et de refus d'autorisation.
- Mesurer la satisfaction et les attentes des usagers et suivre les performances des services par l'édition d'un tableau de bord.

Document 6 :

« NORMES ISO : LA NOUVELLE DONNE »

Site Internet Acheteurs info.com

Les grands domaines de certification internationale sont le management de la qualité (normes ISO 9000) et le management environnemental (normes ISO 14000). Révision de l'ISO 9000, développement de l'ISO 14000... Quelles sont aujourd'hui les orientations ISO pour la certification des entreprises ?

Se faire certifier ISO 9000 pour une entreprise c'est faire reconnaître son savoir-faire auprès de ses clients, de ses fournisseurs, en terme de gestion de la qualité. Ces normes doivent être en adéquation avec les attentes et l'évolution du fonctionnement des entreprises. C'est pourquoi les normes ISO 9000 actuelles (version 1994) sont en cours de révision.

Pourquoi les normes ISO 9000 évoluent-elles ?

Plusieurs facteurs ont motivé la révision des normes ISO 9000.

- . Renforcer l'implication du management.
- . Gérer "l'après-certification" en entretenant la motivation des acteurs de l'entreprise
- . Réorienter la certification vers la satisfaction client.
- . Donner la priorité à l'efficacité des processus et non à la conformité des procédures.
- . Répondre à l'explosion de la certification dans le domaine des services.

La certification ne doit pas être une contrainte. Au final elle doit apporter des avantages à l'ensemble des parties prenantes dans l'entreprise : clients, actionnaires, personnel, fournisseurs...

Les principaux changements

La révision des normes ISO 9000 se traduit par :

Primo, l'adoption d'une structure commune pour les normes ISO 9001 et ISO 9004 révisées.

Cette structure est composée de 4 parties principales :

- Les responsabilités de la Direction.
- Le management des ressources humaines et matérielles.
- La réalisation du produit et/ou service.
- Les mesures, l'analyse et l'amélioration.

Rappelons qu'ISO 9001 est la norme contractuelle de certification, ISO 9004 étant pour sa part un guide d'auto-évaluation. C'est ce guide qui définit les points requis pour obtenir la certification ISO 9001.

Secundo, l'amélioration de la compatibilité entre les normes de management de la qualité ISO 9001 / 9004 et les normes de management environnemental ISO 14001 / 14004.

Tertio, la disparition des normes ISO 9002 et 9003 au profit d'une seule norme d'exigence : la norme ISO 9001.

Le projet IRIS : Méthodologie

Le projet IRIS (pour Impact de la Révision des normes ISO 9000) a rassemblé en France plusieurs instances : le Ministère de l'Industrie, l'Association Française de Normalisation (AFNOR), l'Association Française pour l'Assurance Qualité (AFAQ), le Mouvement Français de la Qualité (MFQ) et l'Institut de Recherche de la Qualité (IRDQ).

Les 3 objectifs principaux de l'IRIS ont été de :

- . Valider l'adéquation des futures normes ISO 9001 / 9004 aux besoins des entreprises françaises. Un groupe de 30 entreprises pilotes accompagné par 15 experts a été constitué pour atteindre cet objectif.
- . Faire remonter vers le Comité Technique de l'ISO les suggestions de modifications nécessaires.
- . Préparer les entreprises françaises aux évolutions résultant de ces normes.

Comment va se faire la transition ?

La publication des nouvelles normes ISO 9000 est prévue pour fin 2000, début 2001.

A partir de cette date et pendant une période de transition de 2 ans, une entreprise pourra se faire certifier ISO 9000 selon l'ancien référentiel (1994) ou le nouveau (2000). Ainsi la durée maximale de validité des certificats ISO 9000 - référentiel 1994- sera de 3 ans après la publication officielle des nouvelles normes.

De même, pour ce qui concerne la certification selon la nouvelle version des normes, aucun certificat ne pourra être délivré avant novembre 2000. Néanmoins une entreprise pourra anticiper en demandant une évaluation selon le référentiel 2000.

A qui s'adresser ?

- . ADEME : Agence de l'environnement et de la Maîtrise de l'Energie
27 rue Louis Vicat - 75737 PARIS CEDEX 15
01 47 65 20 00 - www.ademe.fr
- . IFEN : Institut Français de l'environnement
61 boulevard Alexandre Martin - 45058 ORLEANS CEDEX 1
02 38 79 78 78 - www.ifen.fr
- . COFRAC : le Comité Français d'Accréditation fournit la liste par secteurs d'activités des organismes certificateurs qu'il accorde.
- . Principaux organismes certificateurs ISO en France :
AFAQ : 01 46 11 37 37 - <http://www.afaq.org>
116 avenue Aristide Briand - BP 4092224 BAGNEUX CEDEX
- . LRQA France SA : 04 72 13 31 41 - LRQA-FRANCE@wanadoo.fr
1 boulevard Vivier Merle - Tour Suisse - 69443 LYON CEDEX
- . BVQI : 01 41 97 00 60 - <http://www.bvqi.com>
Immeuble Guillaumet - 92046 LA DEFENSE CEDEX
- . Sources : AFAQ - COFRAC - ISO (International Organization for Standardization).