

VILLE DE NANCY
Le Système de Management de la
Qualité



La démarche qualité

- Une volonté politique avec un engagement fort et affiché du Maire et du Directeur Général
- Des moyens pour la mise en œuvre de cette politique avec un adjoint délégué à la qualité et un service dédié à son management
- Une action participative associant les personnels, voire les citoyens, favorisant le principe du volontariat et respectant la qualité du dialogue social

L'ENVIRONNEMENT

Une organisation et des outils performants

- La démarche qualité : un service à part entière placé auprès du Directeur Général
- La GPEC et son environnement : formation, plate-forme de gestion des RH, commissions spécifiques (mouvements)
- Le contrôle de gestion : la maîtrise financière des coûts, des indicateurs, l'évaluation

LES SERVICES CERTIFIES

- La Ville de Nancy est certifiée ISO 9001 v2000 sur 7 activités :
 - Urbanisme Réglementaire (2000)
 - Sécurité des Etablissements Recevant du Public (2001)
 - Aires de Jeux (2004)
 - Restauration Scolaire (2004)
 - Commande Publique (2006)
 - Affaires Juridiques (2006)
 - Logistique – courrier (2008)

LES SERVICES CERTIFIES

- D'abord des services à réglementation «contraignante » - Urbanisme et sécurité des ERP
- Puis des services intégrant réglementation et satisfaction du citoyen – Aires de jeux et restauration scolaire
- Ensuite des services « supports » - Commande Publique, Affaires juridiques, courrier

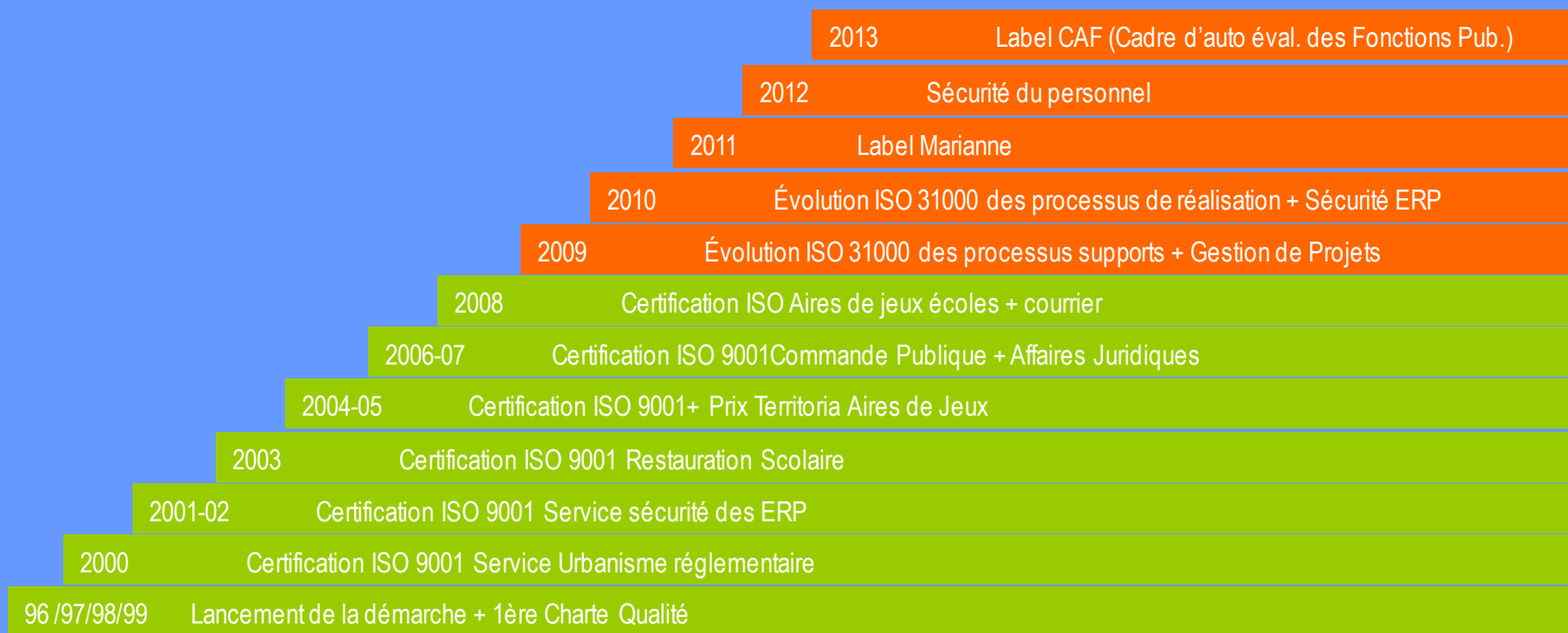
Evolution du SMQ

- Une évolution à plusieurs objectifs :
 - Extension de la démarche ISO 9001 en lien avec les exigences « Management des Risques » ISO 31000
 - Développement d'une démarche en lien avec la démarche développement durable
 - Améliorer l'accueil et l'écoute de la population.
 - Mettre en oeuvre un projet de ville et un projet d'administration.
- Une évolution planifiée sur plusieurs années et validée en Revue de Direction

LES PROJETS DE DEVELOPPEMENT

- Extension de la cartographie des processus et lien entre le projet politique et les fiches processus.
- Intégration des exigences ISO 31000 sur les périmètres certifiés.
- Formalisation de la démarche de gestion de projets.
- Amélioration de la gestion documentaire et des outils d'écoute.
- Extension de l'activité sécurité pour la gestion de l'occupation du domaine public
- Certification accueil (Label Marianne)
- Auto évaluations CAF + Label Management Public Européen

Historique et perspectives de la démarche Qualité de la Ville de Nancy



Des objectifs atteints

- Les objectifs évoluent régulièrement, en fonction des attentes, en tenant compte du contexte (Ex : Urbanisme dont la réglementation a récemment évolué)
- Les enquêtes de satisfaction permettent de mesurer la performance des actions, d'ajuster les objectifs, de définir les nouvelles orientations et d'associer le citoyen à la démarche

Un système perfectible

- De nombreux points de satisfaction
- Un système ayant pour objectif d'être mieux intégré dans la stratégie globale de la Ville.
- Des pistes d'amélioration portées par les Elus et la Direction Générale
- Améliorer l'image de la Ville pour rendre le citoyen fier de sa ville.

CONCLUSION

- La Qualité : un état d'esprit
- La certification : la validation de la performance et la reconnaissance du travail bien fait
- Une approche systémique nécessaire pour les collectivités territoriales.