

**Services de l'Eau et de l'Assainissement - Engagement d'une démarche «Qualité» - Convention de partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie**

**M. LE MAIRE, Rapporteur** : Phénomène incontournable de l'organisation et de la conduite du développement au sein des entreprises et des activités professionnelles, la démarche «Qualité» et ses fondements normatifs contribuent à l'amélioration des performances et des résultats des entreprises.

A ce titre, les services publics et notamment ceux du domaine de l'eau, sont concernés et les grands groupes privés qui dominent ce marché se sont engagés depuis plusieurs mois dans des actions de management visant la «qualité» et la certification de leur activité.

Fort logiquement et sur proposition de la Direction Générale des Services Techniques, un projet analogue de démarche «Qualité» a donc été imaginé pour les services de l'Eau et de l'Assainissement de la Ville de Besançon.

L'objectif affiché vise à améliorer les performances et les services rendus à l'utilisateur. En s'appuyant sur des normes qui définissent les principes de gestion de la qualité, les services seront appelés à préciser et/ou redéfinir les processus qui régissent tout ou partie de leur fonctionnement quotidien. A cet effet, les procédures d'organisation, de contrôle et d'essais comme les actions correctives et/ou préventives feront l'objet d'une formalisation écrite.

L'étape finale, non obligatoire, vise la certification par un organisme spécialisé qui intervient pour valider le dispositif de gestion.

Ainsi, dès le début de l'année 1996, diverses actions d'information des services ont été organisées avec plusieurs partenaires (CNFPT/ASCOMADE /etc.) ainsi qu'avec les services spécialisés de la Chambre de Commerce et d'Industrie du Doubs (CCI). Dans un premier temps, l'identification des référentiels normatifs de la norme ISO 9000 susceptibles d'être mis en oeuvre dans les services a été recherchée ainsi que les conditions de faisabilité du projet.

A l'issue d'un diagnostic effectué dans les services en décembre 1996 par le département «Industrie» de la CCI, le principe d'une action en partenariat avec celle-ci a été envisagé.

Le plan d'action proposé s'articule sur :

- \* la constitution d'un groupe de pilotage et l'implication de la direction des services,
- \* l'engagement d'un programme de formation des acteurs,
- \* la sensibilisation du personnel aux exigences de la certification,
- \* la délimitation d'un périmètre d'intervention,
- \* l'élaboration d'un système d'assurance qualité,
- \* la rédaction des procédures écrites,
- \* la validation et l'audit préalable à la certification.

La conduite de l'opération est programmée sur une période comprise entre 18 et 24 mois environ sur la base d'une action pédagogique encadrée par le département «Industrie» de la CCI.

Le coût total de cette prestation s'élève à 135 KF et son financement pourrait être assuré dans le cadre des crédits d'étude proposés au budget 1997 des Services de l'Eau et de l'Assainissement qui prendront en charge chacun la moitié de cette somme.

Après examen du dossier, les membres de la Commission Voirie-Réseaux acceptent le principe de cette démarche et proposent au Conseil Municipal d'autoriser M. le Maire à signer la convention de partenariat (et les avenants éventuels) à intervenir avec la CCI dans la limite des crédits d'étude ouverts aux budgets primitifs 1997 des Services de l'Eau et de l'Assainissement, soit pour le Service de l'Eau : chapitre 992 article 617 code service 30700 et pour le Service de l'Assainissement : chapitre 993 article 617 code service 30800.

Après en avoir délibéré et sur avis favorable de la Commission du Budget, le Conseil Municipal, à l'unanimité, adopte ces propositions.

*Récépissé préfectoral du 10 juin 1997.*