

Démarches assurance-qualité dans les services municipaux - Certification ISO 9002 pour les Services de l'Eau et de l'Assainissement - Démarche assurance-qualité de l'achat pour l'ensemble des services - Information du Conseil Municipal

M. LE MAIRE, Rapporteur : Le 7 avril 1997, le Conseil Municipal décidait, sur proposition de la Direction Générale des Services Techniques, d'engager une Démarche Qualité dans les services de l'Eau et de l'Assainissement.

Les objectifs et les enjeux de cette démarche visaient :

- l'amélioration de la qualité du service rendu à l'utilisateur,
- l'accroissement des performances et des résultats,
- l'obtention éventuelle de la certification sur la base des normes ISO 9002 pour le périmètre d'action des services municipaux.

En partenariat avec le service «industrie» de la Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI), un plan d'action a été élaboré et mis en oeuvre pendant près de 3 ans

Ce travail de longue haleine s'est notamment traduit par la constitution d'un groupe de pilotage et la désignation d'un responsable de l'assurance qualité, véritable cheville ouvrière de la démarche.

L'élaboration du Système Qualité a nécessité la définition d'un périmètre d'intervention, la rédaction d'un Manuel d'Assurance Qualité et de procédures écrites exigeant l'implication des personnels d'exécution, de la maîtrise mais aussi d'encadrement. Pour l'utilisateur-client des services de l'Eau et de l'Assainissement, la Démarche Assurance Qualité constitue une garantie supplémentaire dans l'efficacité quotidienne du fonctionnement des services.

Elle s'est traduite aussi en 1999 par la consultation de quelque 700 usagers afin d'identifier quantitativement et qualitativement les points qui constitueront pour l'avenir des axes d'amélioration.

En outre, la mise en place d'un site Internet, la construction d'indicateurs de performances, la consultation régulière des personnels et la mise en place d'un périodique trimestriel de liaison et d'information sont également des outils de gestion de l'Assurance Qualité.

Enfin et pour vérifier les conditions d'application des procédures et de mise en oeuvre du Système Qualité, un corps d'auditeurs a été formé, ouvrant des perspectives avec d'autres organismes publics ou privés déjà engagés dans la démarche de certification.

En octobre puis novembre 2000, le cabinet spécialisé LLYOD'S REGISTER QUALITY ASSURANCE (LRQA FRANCE SA) est intervenu pour procéder à l'audit de certification des services.

Ainsi, depuis le 22 novembre, la certification ISO 9002 (version 94) a été délivrée sous accréditation COFRAC pour la «gestion du cycle urbain de l'eau par les services de l'Eau et de l'Assainissement : production et distribution de l'eau potable, collecte et traitement des eaux usées, maintenance des réseaux et des installations techniques et construction des branchements».

Ce certificat, accordé pour 3 ans (30 novembre 2003), exigera que les services se soumettent chaque année à de nouveaux audits, de façon à garantir que les exigences initiales de la norme sont maintenues.

Véritable défi pour l'organisation des services, la Démarche Qualité constitue aussi une opportunité pour permettre à chacun des agents de contribuer à l'effort collectif d'amélioration et d'adaptation du service public.

Alors que quelques dizaines de collectivités seulement sont aujourd'hui engagées dans une Démarche Qualité, les services de l'Eau et de l'Assainissement figurent parmi les premiers services publics exploités en régie municipale à se voir attribuer cette reconnaissance.

Par ailleurs, une deuxième démarche d'assurance-qualité a été lancée en 1999 sur proposition du Directeur Général des Services portant sur le domaine de l'achat public (marchés - fournitures - prestations).

S'adressant à tous les services municipaux, la phase d'étude pour laquelle nous avons bénéficié de l'assistance du Cabinet ERNST et YOUNG s'est déroulée sur une période d'un an.

Cette démarche est dans sa phase d'expérimentation depuis décembre 2000 et mobilise près de 200 agents.

La phase de certification ISO 9000 (version 2000) est prévue pour la fin du premier semestre 2001.

C'est pourquoi il est apparu important d'en informer le Conseil Municipal et de l'inviter à :

- prendre connaissance du Manuel d'Assurance Qualité Eau - Assainissement,
- encourager les services à poursuivre et développer ce type d'action,
- permettre une large information tant aux plans local que national sur ces démarches novatrices de nos services qui répondent à nos objectifs de rigueur et de transparence en matière de gestion municipale.

«M. LE MAIRE : Je tiens à vous préciser que cette démarche sur l'eau est vraiment de grande qualité et avoir effectivement une certification ISO 9002 est très intéressant, très important pour une ville comme la nôtre qui gère directement et qui continuera de gérer directement les services de l'eau et de l'assainissement.

M. MEUNIER : Je lis actuellement un certain document qui nous arrive dans les boîtes aux lettres et je constate qu'on ne critique pas beaucoup l'eau et l'assainissement de la Ville de Besançon. J'en suis vraiment très heureux. Il y a vraiment un consensus général, je le dis. Il n'est pas question de privatiser parce que cette question revient toujours en période d'élections. Je dirais simplement, d'ailleurs je ferai une petite note pour le successeur de Robert SCHWINT sur les projets en cours, que depuis 4 ans nous n'augmentons pas le prix de l'eau à Besançon et que malgré cela, nous avons pu continuer à faire des travaux très importants. Nous sommes une des seules villes en régie qui aura une certification ISO 9002. C'est très important et il faut le dire car les compagnies fermières ont essayé de le faire, on était un des premiers à le faire au niveau d'une ville en régie. Avec tous les travaux qui vont s'engager, comme disait M. le Maire tout à l'heure, 99 MF pour le traitement de l'azote de la station d'épuration, je peux vous dire que nous avons prévu le financement dans les années qui viennent et je le dis fortement ici ce matin, l'eau à Besançon dans les 6 ans qui viendront n'augmentera pas à mon sens de plus, de 8 à 10 %. Si tel était le contraire, c'est qu'on ne gérerait plus bien ce domaine sauf si des obligations nous sont imposées dans le traitement au charbon de la source de la Malate et de la source de Chenecey car si tel était le cas, je peux vous le dire, ça coûterait très cher et j'espère, parce que l'eau est bonne, que les obligations qu'on essaie de nous faire avaler en ce moment, nous ne serons pas obligés de les mettre en application.

M. LE MAIRE : Je le disais bien tout à l'heure, nous avons là un Conseiller délégué de très grande qualité. On va bientôt le certifier».

Après en avoir délibéré, le Conseil Municipal, à l'unanimité, adopte les propositions du Rapporteur.

Récépissé préfectoral du 5 mars 2001.