

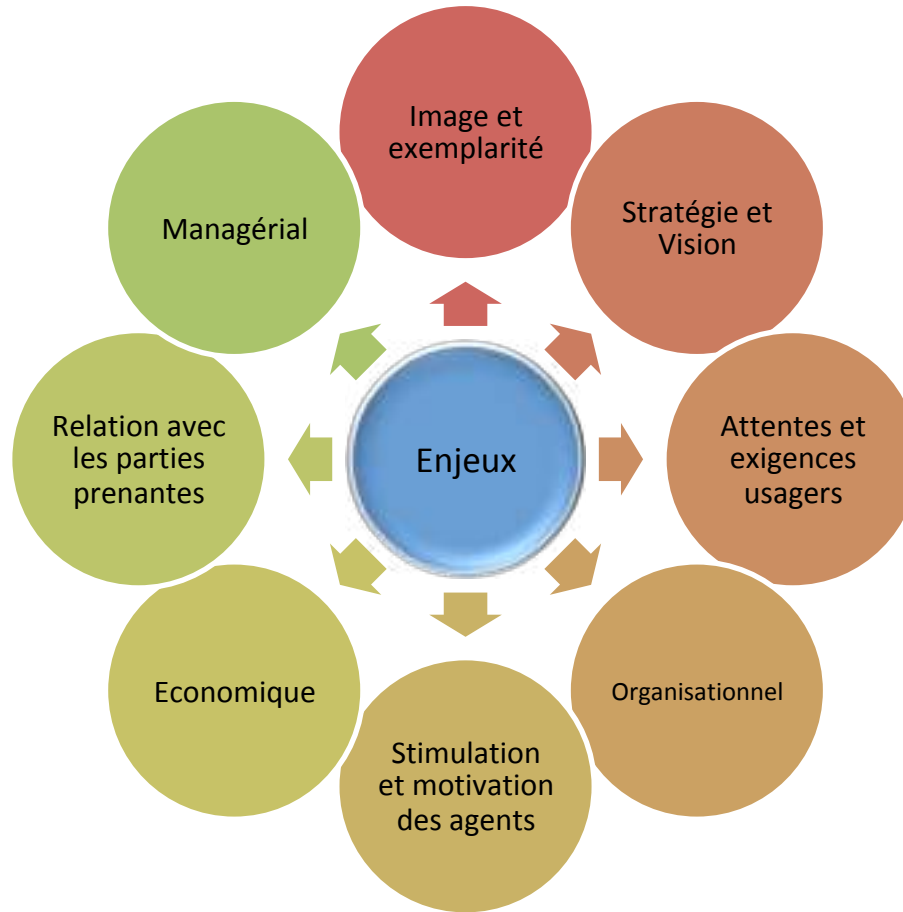


La démarche qualité

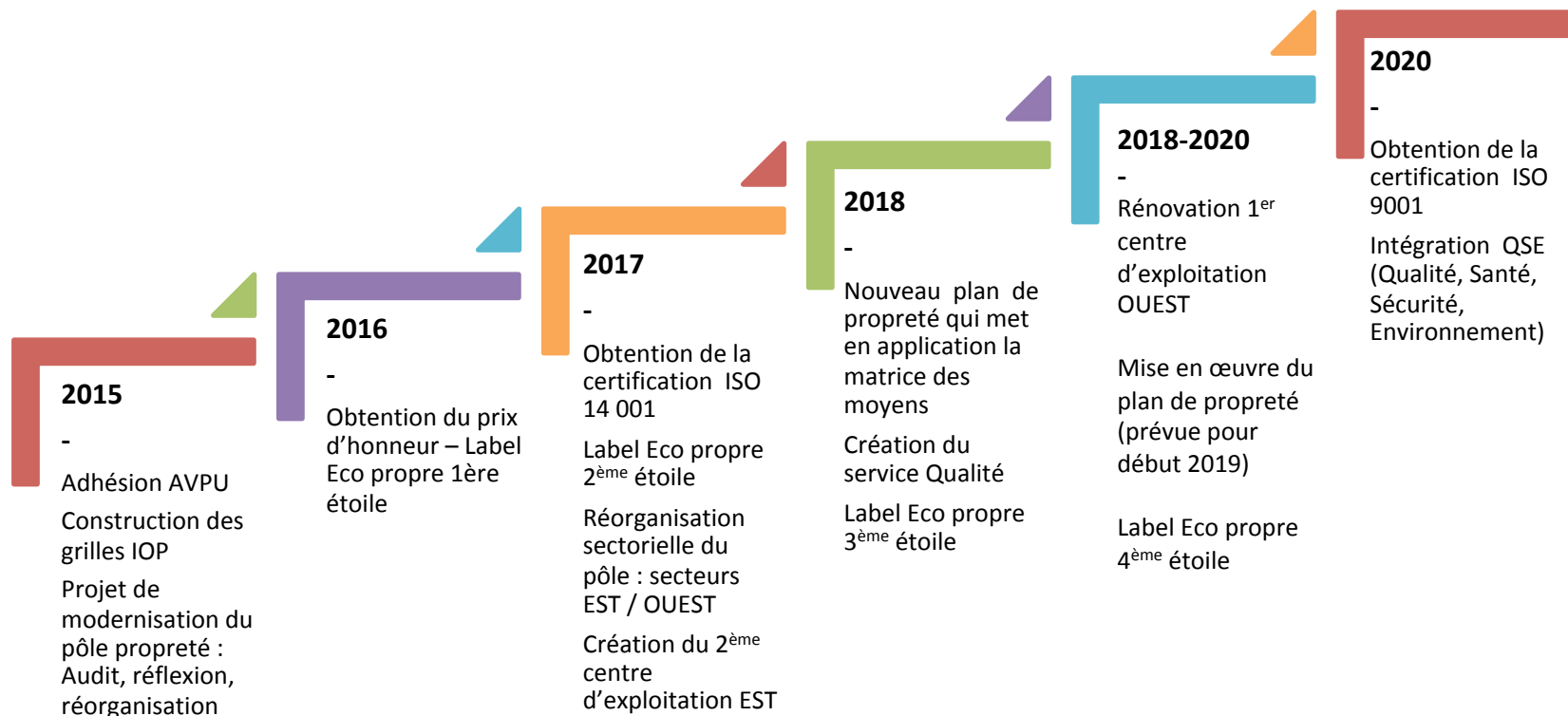
Certification ISO 9001

Pourquoi la démarche ISO 9001 ?

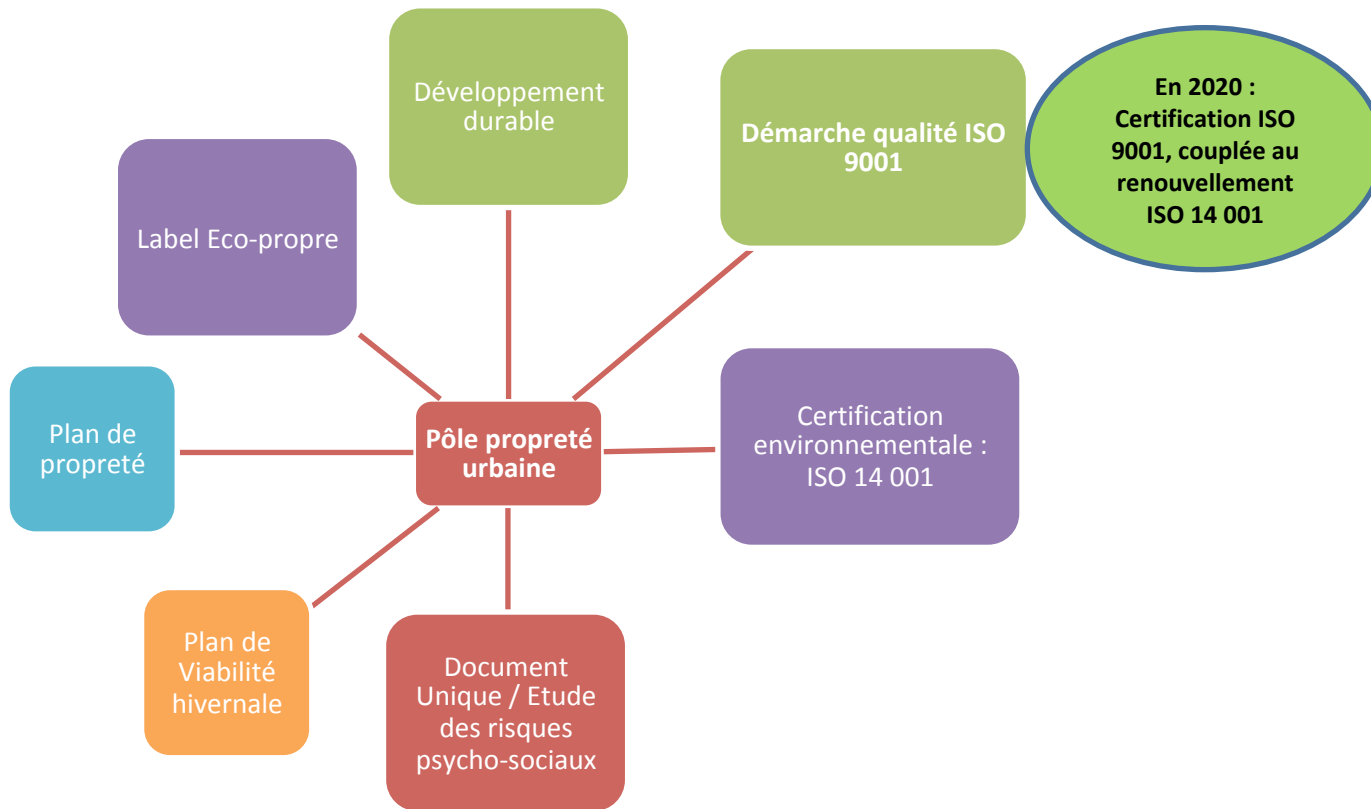
Le pôle PU est en pleine évolution et cette démarche structurante et participative permet de consolider la position du pôle dans son rôle de service de qualité pour les usagers. C'est aussi un outil qui permet une meilleure reconnaissance du professionnalisme des agents. Fédératrice et motivante, la démarche est collective pour l'ensemble du pôle et individuelle par la participation de chaque agent.



Inscription du projet de certification dans la continuité des actions d'amélioration existantes



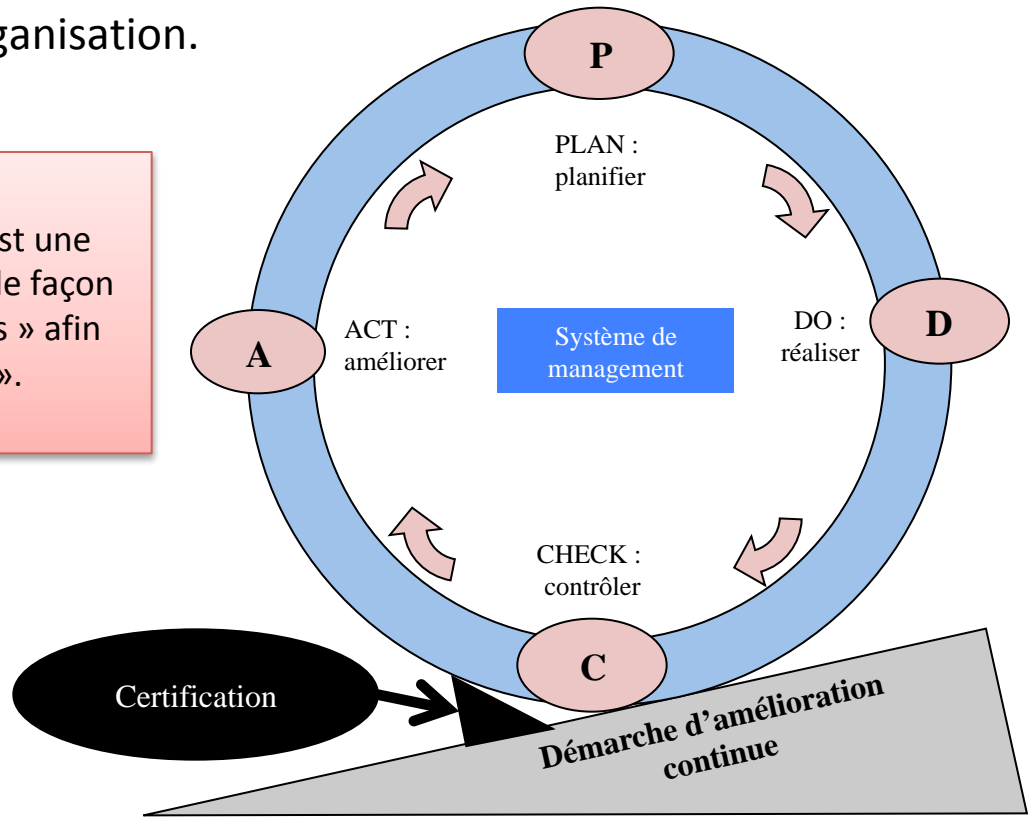
Approche globale pour la modernisation



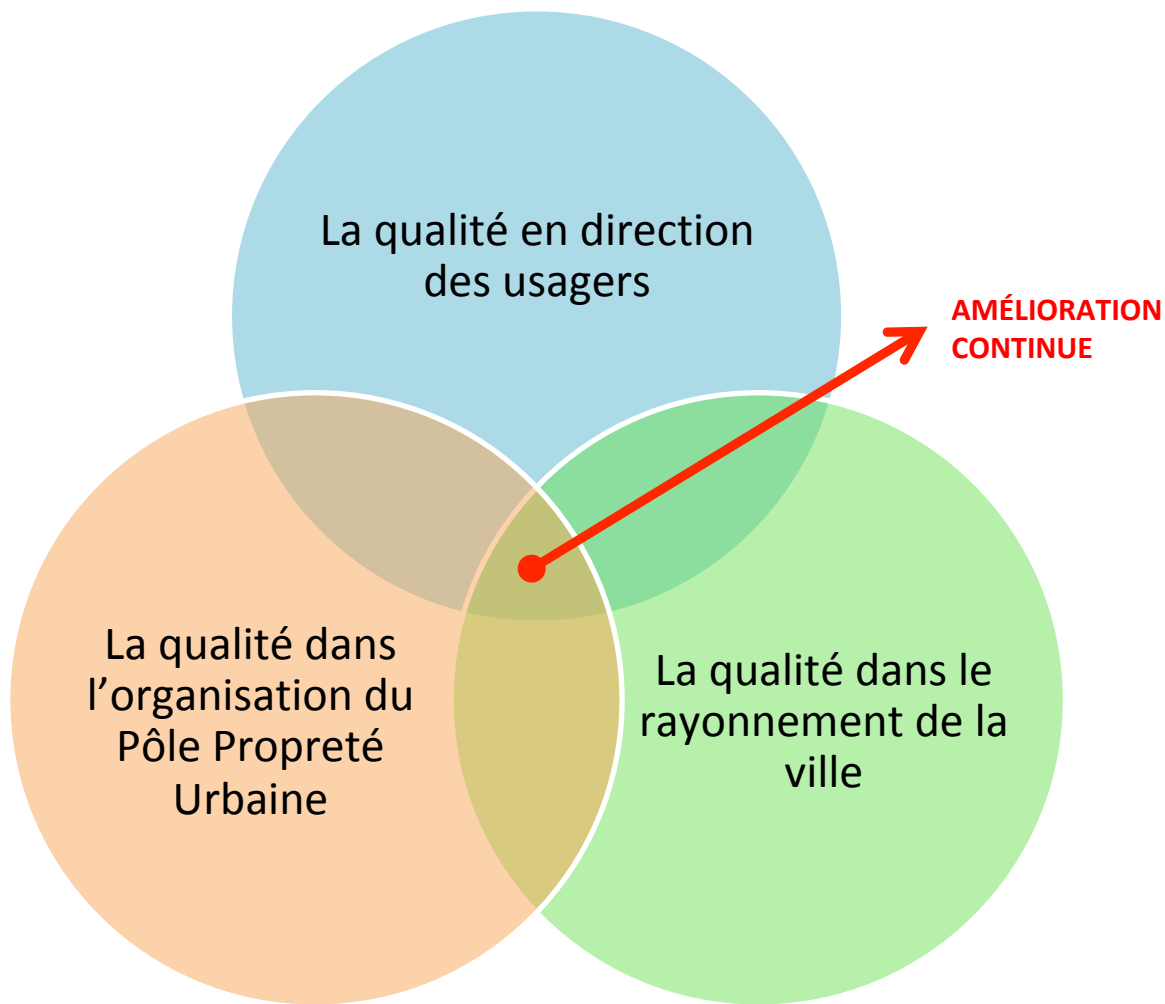
La norme ISO 9001, 3 finalités

- ❑ Accroître la satisfaction des bénéficiaires,
- ❑ Maîtriser les risques,
- ❑ Améliorer en permanence son organisation.

Un système de management de la qualité est une méthode de travail permettant d'améliorer de façon structurée son organisation et ses « produits » afin d'accroître la satisfaction des « clients ».

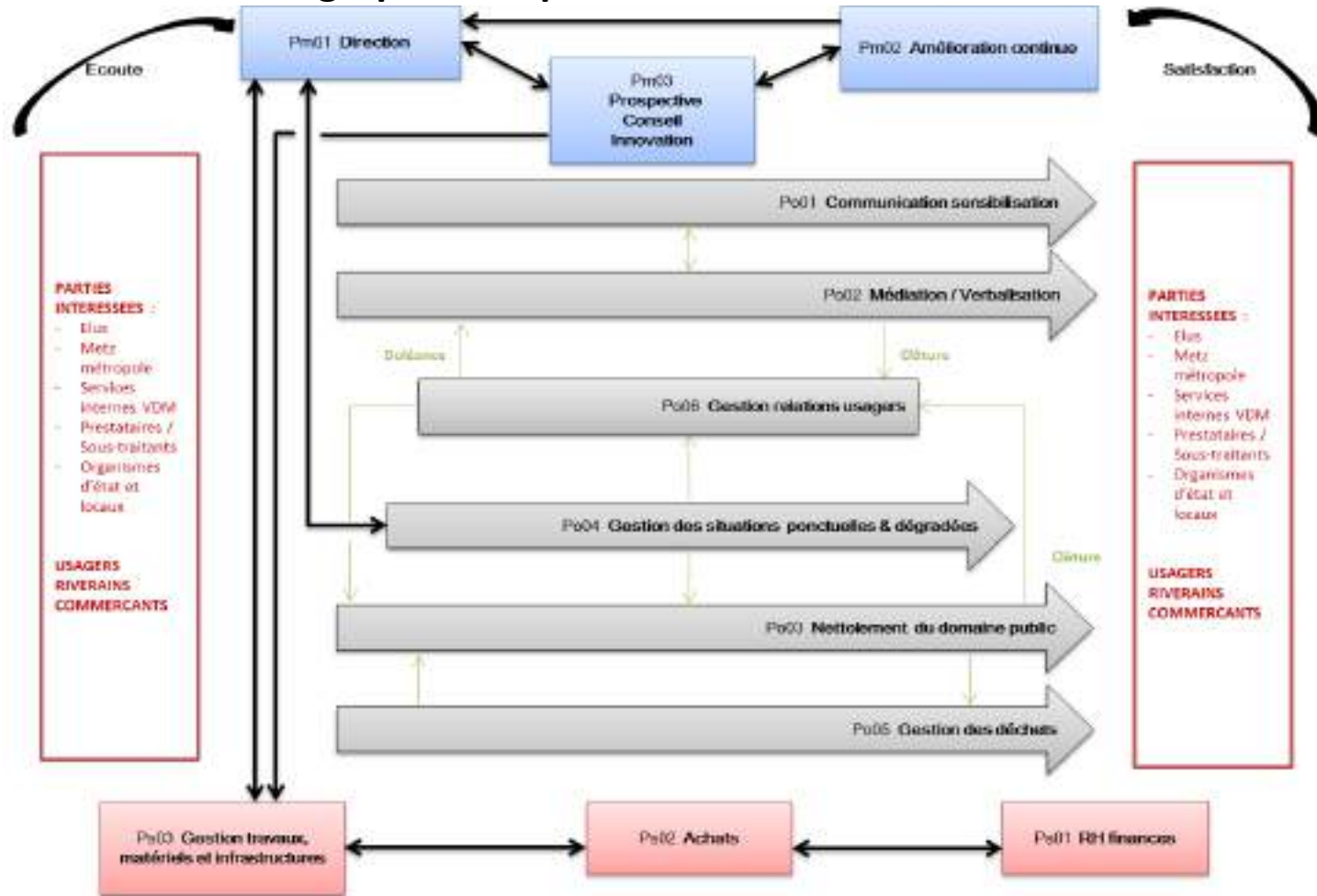


Les trois volets de la démarche qualité





Elaboration d'une cartographie des processus identifiés



Lettre d'engagement signé par Monsieur Le Maire,

Rubrique Qualité Sécurité Environnement dans la lettre d'information de la propreté

Adresse e-mail interne (fiche progrès, modes opératoires, etc...)

Boîte à idées pour les agents qui ne possèdent pas d'adresse email

Intégration aux fiches de poste d'un volet QSE

Création d'une identité visuelle

Des réunions d'informations, de coordination et de travail (mode participatif)

Une politique établie et diffusée

Des engagements de service clairs et accessibles

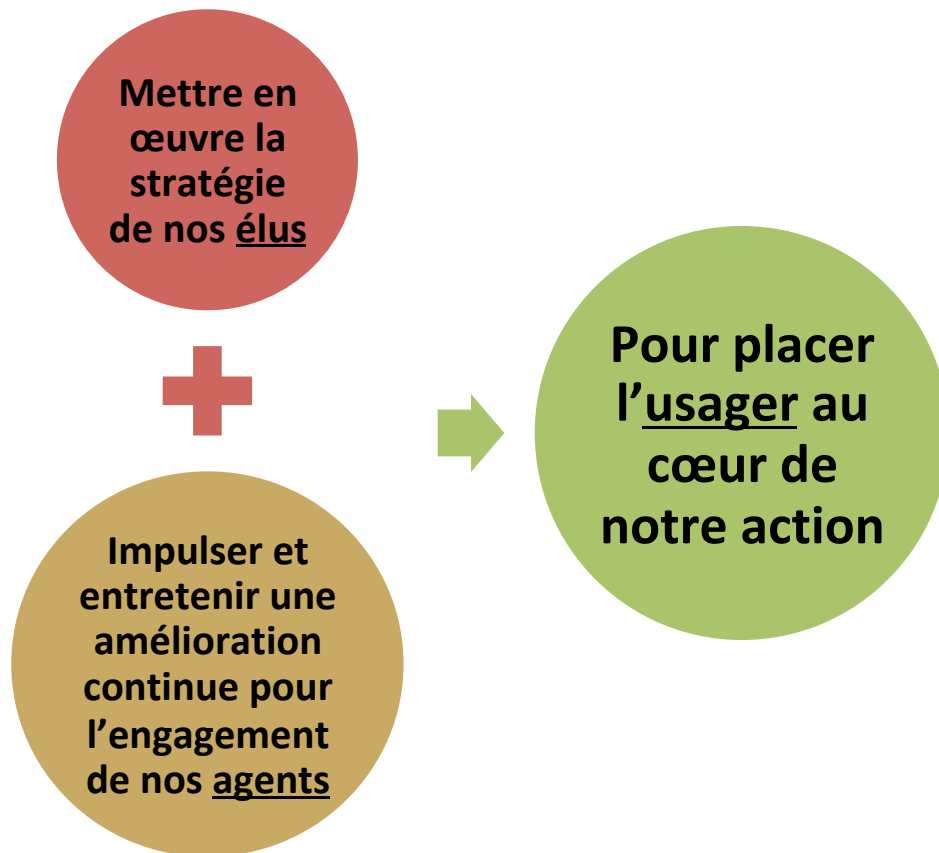
Une remise officielle du certificat

Une diffusion via des médias professionnels

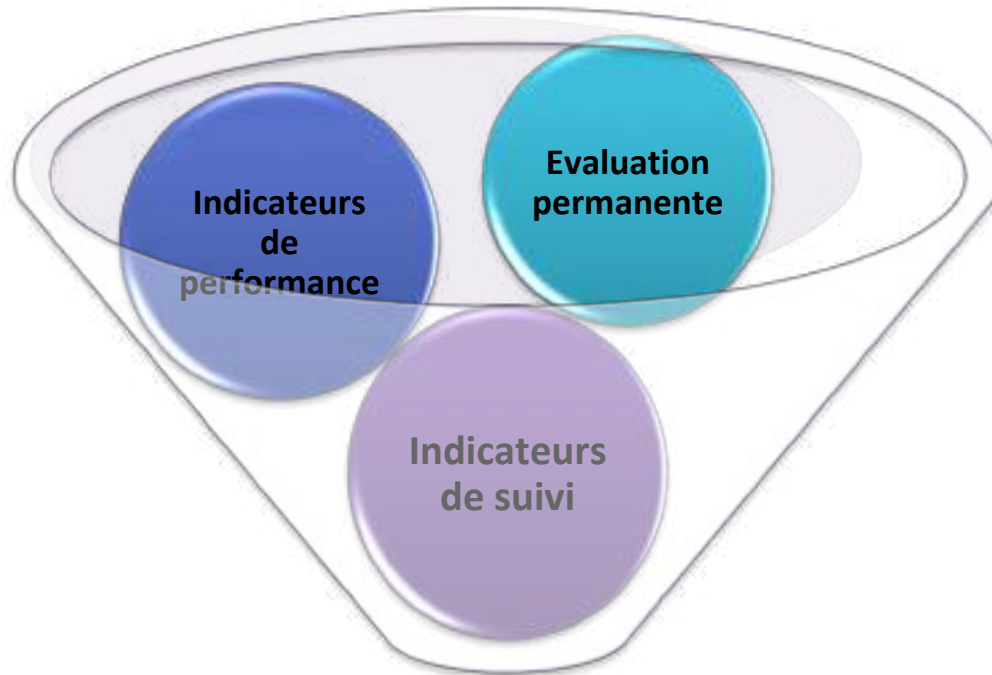
Un partage d'expériences via nos réseaux

...

Une équation posée basée sur nos principales parties intéressées

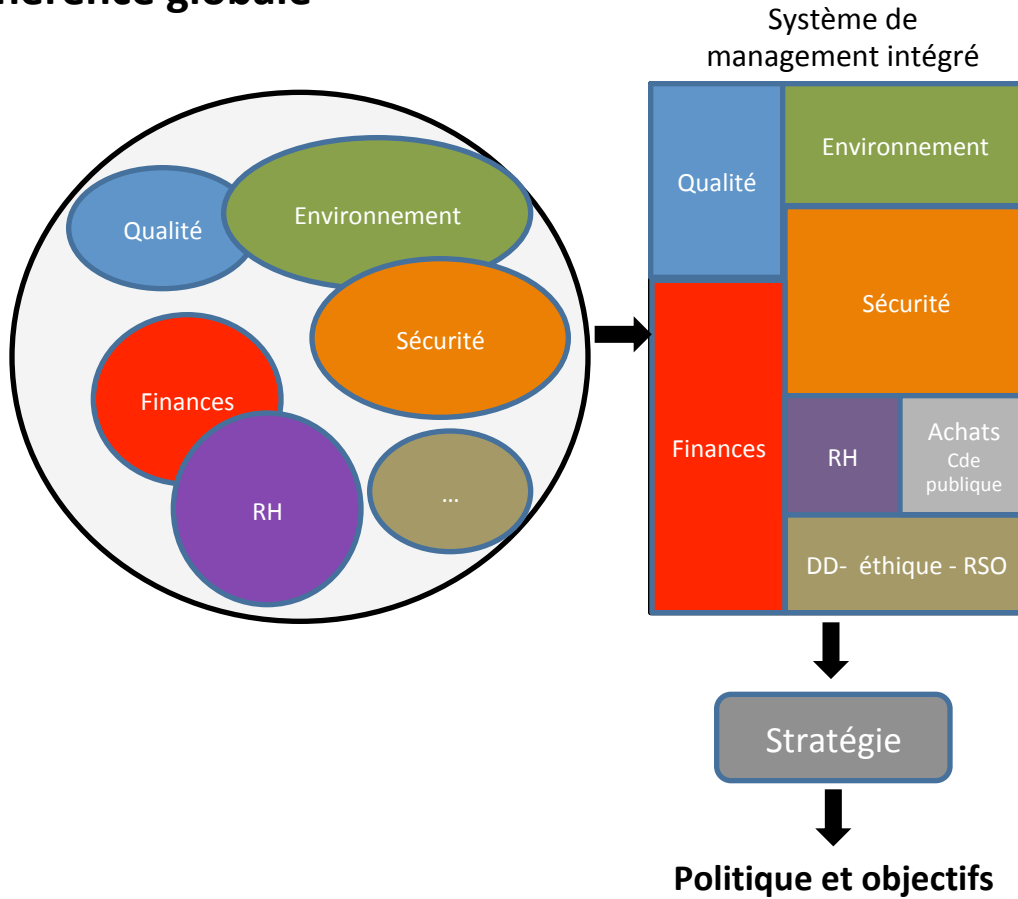


Une stratégie d'évaluation



**Mesure de la satisfaction
des « clients-usagers » et
de nos parties intéressées**

Intégrer les normes et leurs exigences par des outils structurants pour apporter une cohérence globale



En résumé, Les systèmes de management intégré de type **Qualité-Sécurité-Environnement-Energie** associés au déploiement de la responsabilité sociétale, par des approches complémentaires, ont pour finalités l'amélioration des performances économiques, sociales et sociétales, la maîtrise globale des risques, et l'identification d'opportunités garantes de pérennité pour une entreprise et d'exemplarité politique pour une collectivité.

Merci de votre attention