

MANAGEMENT

Nantes

Présentation des
THOPHÉES





LA PROPRETÉ
C'EST L'AFFAIRE
DE TOUS !



L'animation qualité

1) La démarche qualité à Nantes Métropole

- Le premier service nettoyage de France certifié ISO 9001 « management de la qualité » en 2014 :
 - Suite logique après l'établissement d'un référentiel nettoyage en 2008
 - Démarche intégrée dans un processus de revalorisation des métiers du nettoyage
 - Un outil qui permet d'apporter de la cohésion dans une organisation des équipes de propreté très déconcentrée (7 pôles de proximité très autonomes)



2) La mesure du niveau de propreté à Nantes Métropole

- Une pratique très ancienne, avec un premier baromètre propreté mis en place dès 2003 :
 - À partir d'une méthodologie établie avec le cabinet QUAM Conseil
 - Principe de l'échantillonnage représentatif et de la comptabilisation des salissures pour objectiver le niveau de propreté
 - Limité dans un premier temps au quartier Centre Ville
 - Diffusion des résultats très restreinte : cadres service propreté, élus référents
- Avec la mise en place de la certification qualité, déploiement des contrôles propreté sur tout le territoire de la Métropole
 - Méthodologie similaire au baromètre propreté
 - Diffusion limitée aux encadrants des services



3) Le partage avec les agents

La mise en place de l'Actions Qualité du Nettoyement

- A compter de 2020, actualisation du système qualité :
 - Mise à jour des documents utilisés
 - Renforcement des outils de communication interne
- Constat de la nécessité de mieux communiquer auprès des agents sur l'atteinte des objectifs et sur les projets d'améliorations
 - Élaboration de l'outil Actions Qualité Nettoyement
 - Un support destiné à l'affichage sur les lieux de travail
 - Conçu pour être avant tout un prétexte pour des échanges avec les agents

Partie projets qualité



UN NOUVEAU MANUEL QUALITÉ

Donner les priorités d'améliorations et expliquer le fonctionnement de notre démarche, tel est l'objectif de ce manuel qualité



Les objectifs pour la période 2021-2023

Une démarche qualité c'est avant tout s'engager à améliorer le service rendu aux usagers. Le manuel qualité précise quelles ces priorités dès sa première page. Les chantiers à engager ont été validés par Jean-Claude Lemasson, vice-président en charge de la propreté et Didier Fillion Nicolet, directeur général adjoint. Trois axes ont été identifiés : lutte contre les dépôts sauvages, adaptation des services et transition écologique.

Présentation de la méthode qualité

Ce manuel qualité est destiné à rassembler toutes les informations concernant la démarche qualité ISO 9001. Ce sont en effet ces outils qui vont être utilisés pour mettre en œuvre les objectifs validés par la direction générale.

La nécessité d'un rappel des exigences qualité

Le service propreté urbaine de Nantes Métropole est certifié suivant la norme ISO 9001 depuis 2014, ce n'est donc pas une nouveauté pour les services. Pourtant, au fil du temps, le fonctionnement de cette démarche a pu être oublié. Souvent, on pense que la qualité ce sont avant tout des contrôles tous les trimestres qui nous disent si on a atteint ou non les objectifs en matière de propreté. Ces contrôles sont un élément de la démarche qui est beaucoup plus large.

Des sensibilisations à la qualité

Pour comprendre le manuel qualité, il faut avoir un minimum de connaissance sur la qualité. Des réunions de sensibilisation à la qualité sont organisées dans les pôles pour expliquer le fonctionnement de la démarche qualité et comment chacun d'entre nous doit contribuer à cette démarche.

3 axes prioritaires
10 actions d'amélioration identifiées

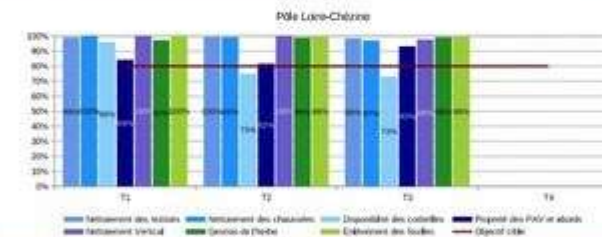
43 encadrants mobilisés
du directeur général au technicien

Partie mesure performance

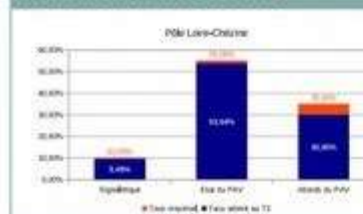
LES INDICATEURS DU PÔLE DE PROXIMITÉ LOIRE-CHÉZINE

Nette progression des la propreté aux abords des PAV

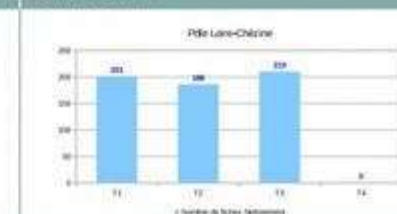
Taux d'atteinte des objectifs du référentiel qualité



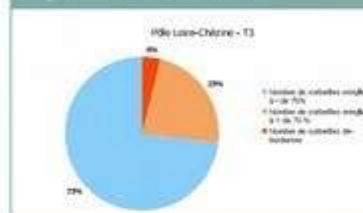
Nettoyement des PAV et abords



Données Oasis



Disponibilité des corbeilles



Evolution de l'absentéisme



Création : Direction communication interne et documentation / Réalisation : Direction générale territoires, proximité, déchets et sécurité, Mission gouvernance et coordination territoires / octobre 2021

3) Le partage avec les agents

Focus sur l'expérience développée au sein du pôle Loire-Chézine

- Des réunions trimestrielles qualité avec les agents sont en place depuis 2014
 - 4 réunions de 2h par trimestre (1 par territoire + 1 pour les balayeuses)
 - évolution du format de la réunion aujourd'hui animé par les agents de maîtrise avec l'appui du référent qualité

- Déroulé des réunions en 2 temps :
 - 1) Échanges entre les agents et chefs d'équipe : remontée des problématiques rencontrées, celles résolues, l'organisation générale du service, l'ambiance ..
 - 2) Présentation des éléments liés à la qualité par le référent qualité avec un focus par secteur et retour en image des dysfonctionnements



Secteur Centre industriel

PROCESSUS NETTOIEMENT DES ESPACES PIÉTONS ET DES VOIES

Relevés de propreté

Taux de conformité par critère

	T1	T2	T3	T4	Annuel
Nettoiemement des trottoirs	79%	76%	75%	79%	77%
Nettoiemement des chaussées	100%	89%	89%	72%	88%
Disponibilité des corbeilles	100%	75%	88%	50%	77%
Objectif cible	80%	80%	80%	80%	80%
Nettoiemement des espaces piétons et des voies	90%	80%	82%	72%	81%

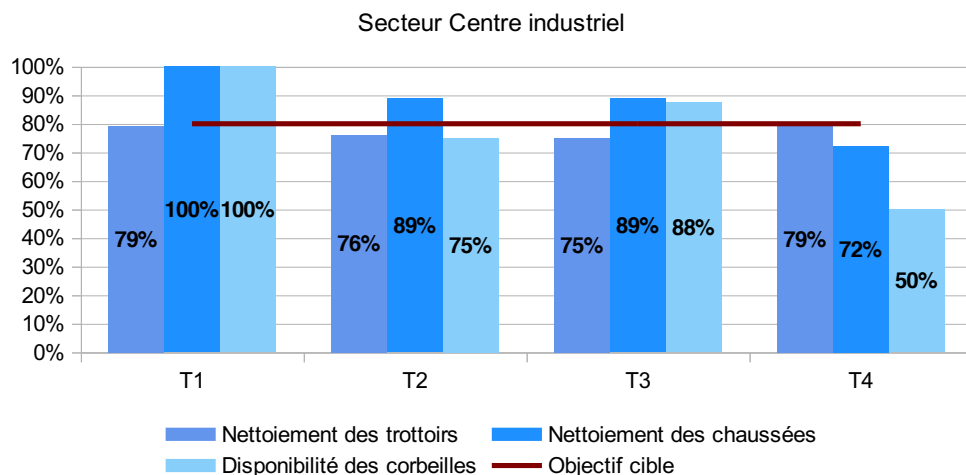
PROCESSUS NETTOIEMENT VERTICAL

Relevés de propreté

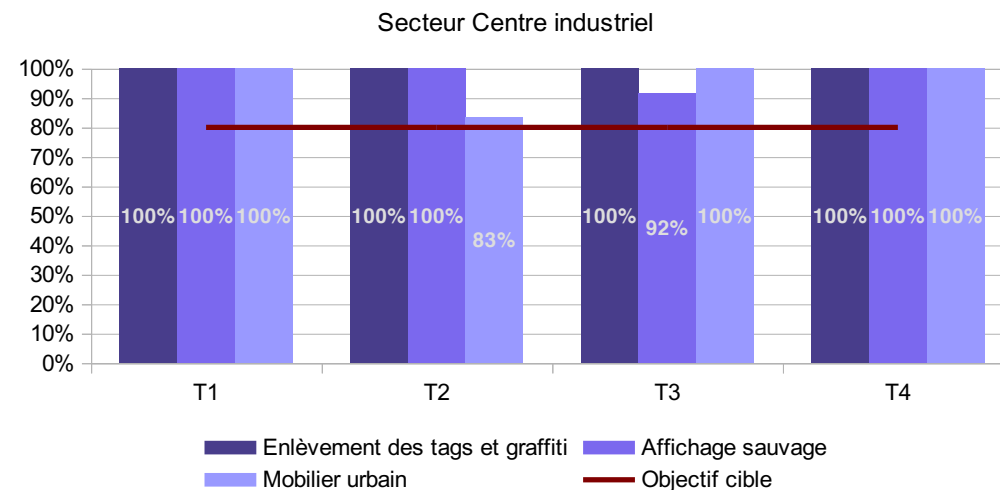
Taux de conformité par critère

	T1	T2	T3	T4	Annuel
Enlèvement des tags et graffiti	100%	100%	100%	100%	100%
Affichage sauvage	100%	100%	92%	100%	98%
Mobilier urbain	100%	83%	100%	100%	95%
Objectif cible	80%	80%	80%	80%	80%
Nettoiemement vertical	100%	96%	96%	100%	98%

Taux de conformité - Nettoiemement des espaces piétons et des voies



Taux de conformité - Nettoiemement Vertical



3) Le partage avec les agents

Focus sur l'expérience développée au sein du pôle Loire-Chézine

- Des réunions qui sont parfaitement intégrées dans l'environnement de travail des agents
 - Au quotidien, reporting des agents sur leurs feuilles de travail sur des dysfonctionnements même d'autres services (graffiti, nid de poule, mobilier HS...)
 - Les agents font des propositions pour l'amélioration du service
 - Une bonne assimilation des résultats des agents
 - Le principe du contrôle du résultat atteint ne fait plus débat
 - Une émulation entre les agents pour avoir les meilleurs résultats
 - Des points terrain organisation avec référent qualité, les encadrants et les agents notamment lors de réception de nouveaux espaces.



4) Les leçons à tirer de cette démarche

- La lettre trimestrielle A.Q.N. a permis de diffuser l'actualité de la démarche qualité dans tous les centres techniques
 - La logique de mesure de la performance ne fait pas débat, aucune remarque dans ce sens de la part des agents
 - Intérêt pour des mesures qui permettent d'avoir du recul par rapport à la pratique quotidienne
 - Permet d'avoir des réunions centrées sur le métier de la propreté

- Appropriation par l'encadrement des agents très variable
 - Animer des réunions qualité avec les agents nécessite au préalable un changement profond dans la relation agent – hiérarchie : accepter que l'agent puisse être une force de proposition pertinente dans l'organisation du travail
 - Difficile dans des métiers où l'organisation du travail reste encore très verticale