



TABLES RONDES ET RETOUR D'EXPÉRIENCES

Metz



LES RENCONTRES NATIONALES DE L'AVPU


De la certification ISO 9001 à ISO 14001



Certification ISO 9001-14001

G

LES RENCONTRES NATIONALES DE L'AVPU



De l'ISO 9001 à l'ISO 14001

Alors pourquoi la ville de Metz a-t-elle commencé par des démarches ISO 14001 ?

Historique des démarches ISO et contexte actuel – ville de Metz

Quelques dates clés

2004 : lancement démarche ISO 14001 au sein du pôle bâtiments & logistique technique (220 agents)

2006 : obtention de la 1ère certification ISO 14001

2013 : lancement de la démarche ISO 14001 pour les pôles propreté urbaine, parcs, jardins & espaces naturels et mobilité & espaces publics (au total : 680 agents)

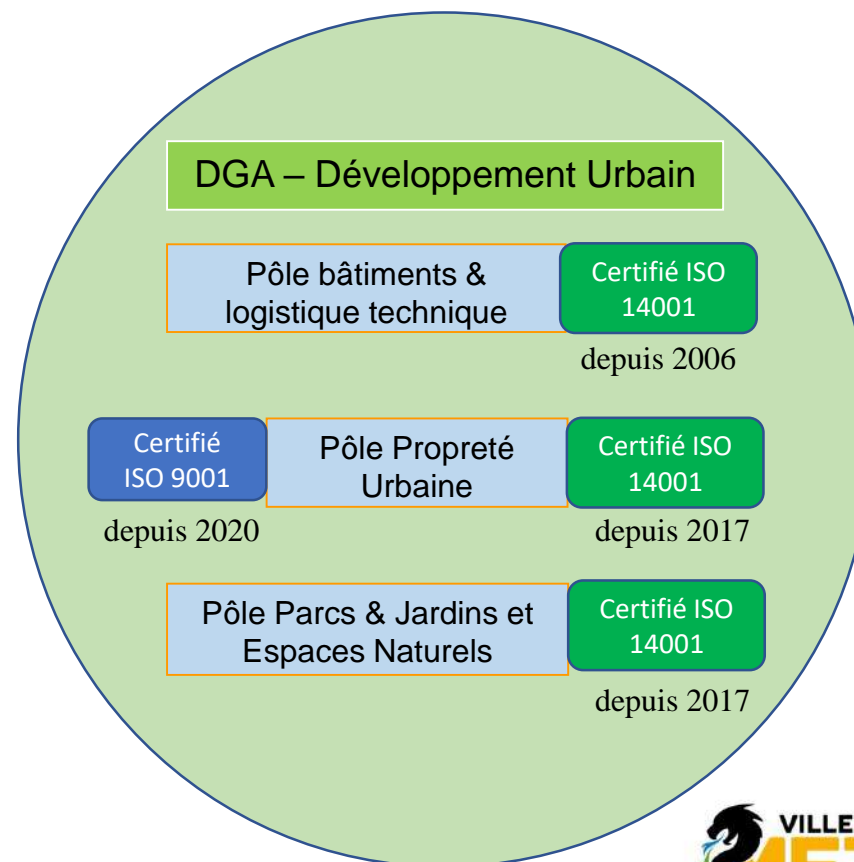
Particularité : démarche ISO 14001 par étapes au regard de l'importance du périmètre de certification

2017 : obtention certification ISO 14001 pour l'ensemble des pôles cités

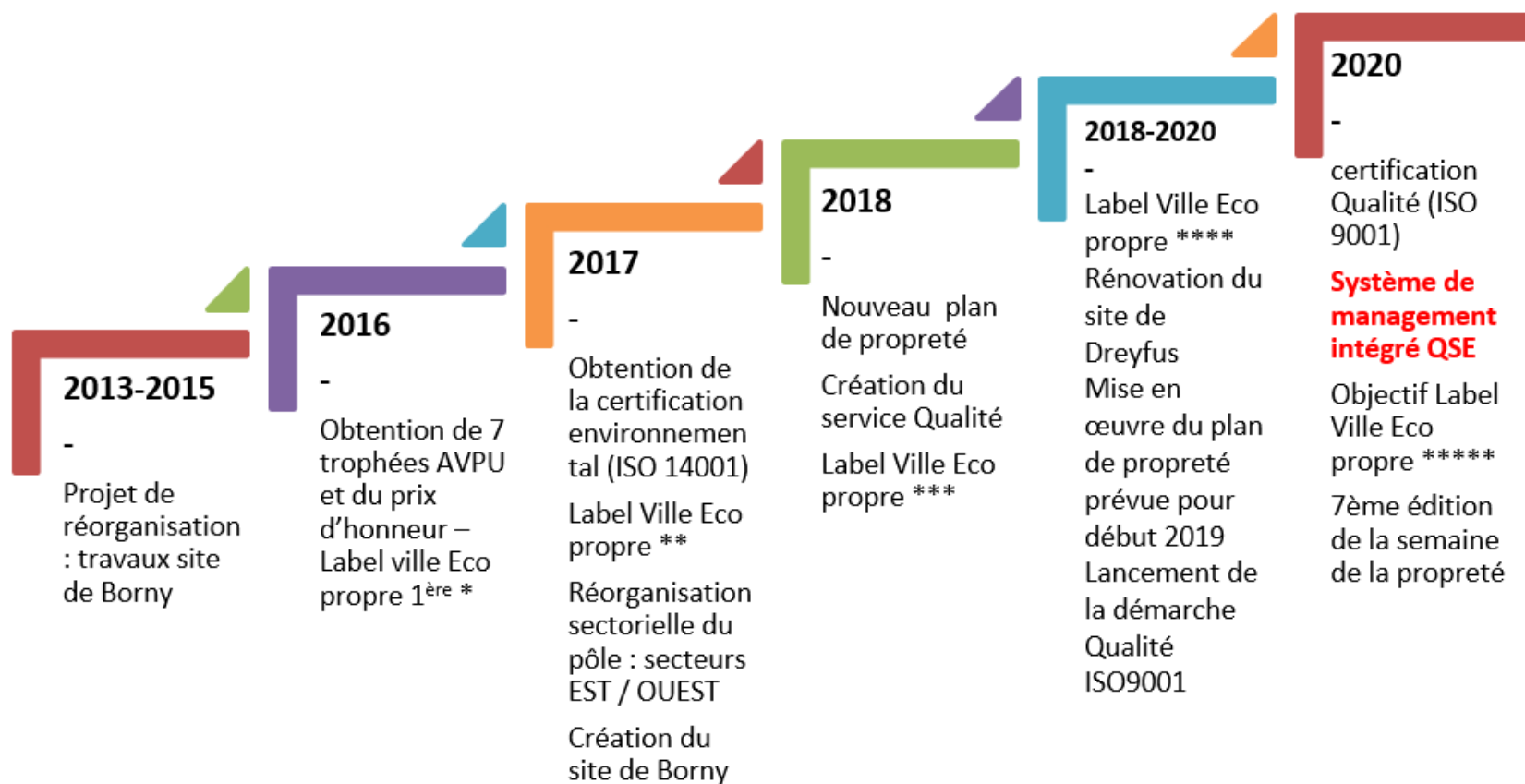
2018 : lancement démarche ISO 9001 pôle propreté urbaine

2020 : obtention certification ISO 9001 et 14001

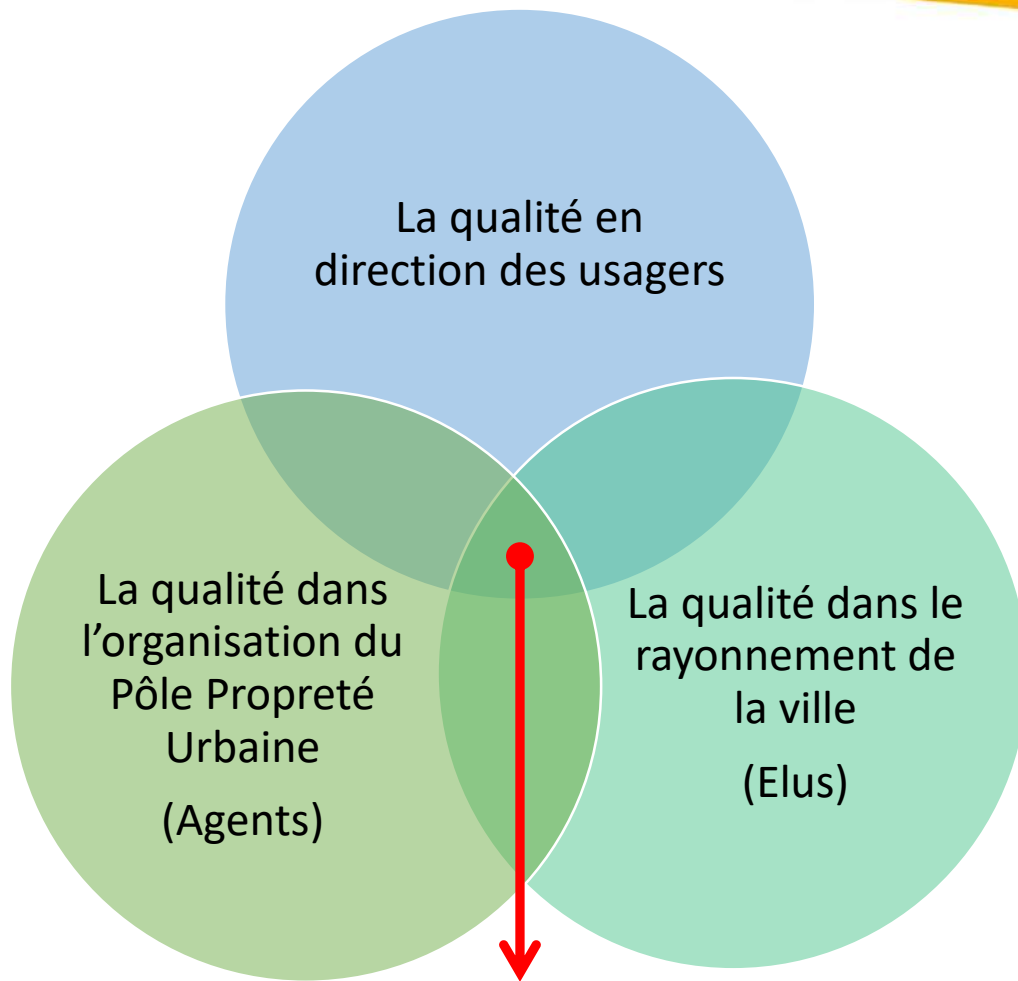
Contexte actuel – périmètre démarches ISO 14001 et 9001



Historique des démarches au pôle propreté urbaine



Pôle propreté urbaine: ISO 14001 vers ISO 9001, pourquoi ?



AMÉLIORATION
CONTINUE

- Reconnaissance du professionnalisme des agents
- Consolidation du pôle dans son rôle de proximité et de service de qualité pour les usagers
- Lien avec la stratégie, le management et les pratiques opérationnelles du pôle.

Équation basée sur les principales parties intéressées

Mettre en œuvre
la stratégie de
nos élus



Impulser et
entretenir une
amélioration
continue pour
l'engagement de
nos agents



Pour placer l'usager
au cœur de notre
action

Finalités d'une démarche intégrée QSE-DD

Identification de toutes les parties intéressées

Évaluation de leurs sphères d'influence

Satisfaction des parties prenantes

Maîtrise globale des risques

Amélioration des performances

Approche éthique et responsable

Risques stratégiques

Risques systémiques ou organisationnels

Risques opérationnels

OBJECTIFS

Pertinence

Efficacité

Performance

Efficience

RESSOURCES

RESULTATS



17 Objectifs DD

Responsabilité sociétale et rapport DD

G

Au pôle propreté urbaine

Engagements de service pour :
Usagers
Élus
Agents

Satisfaction des parties prenantes

Maîtrise globale des risques

Amélioration des performances

Approche éthique et responsable

Forces et faiblesses internes
Opportunités et menaces externes
Approche processus
Cotation des risques

Indicateurs de performance liés à des objectifs
Indicateurs de suivi
Tableau de bord
Revue de processus et de direction
Audits internes et externes

Actions en faveur du développement durable : gestion des déchets & propreté et économie circulaire
Objectif lié au taux de recyclage des déchets
Orientation stratégique du rapport DD : « développer des modes de production et de consommation responsables »

R

Comment?



Identification des parties intéressées par famille et analyse de leurs attentes et des risques si on n'y répond pas

Identification des opportunités et menaces (analyse SWOT)

Mise en place de l'approche processus par une cartographie des processus et fiche d'identité processus

Mise en place de revues de processus et revue de direction

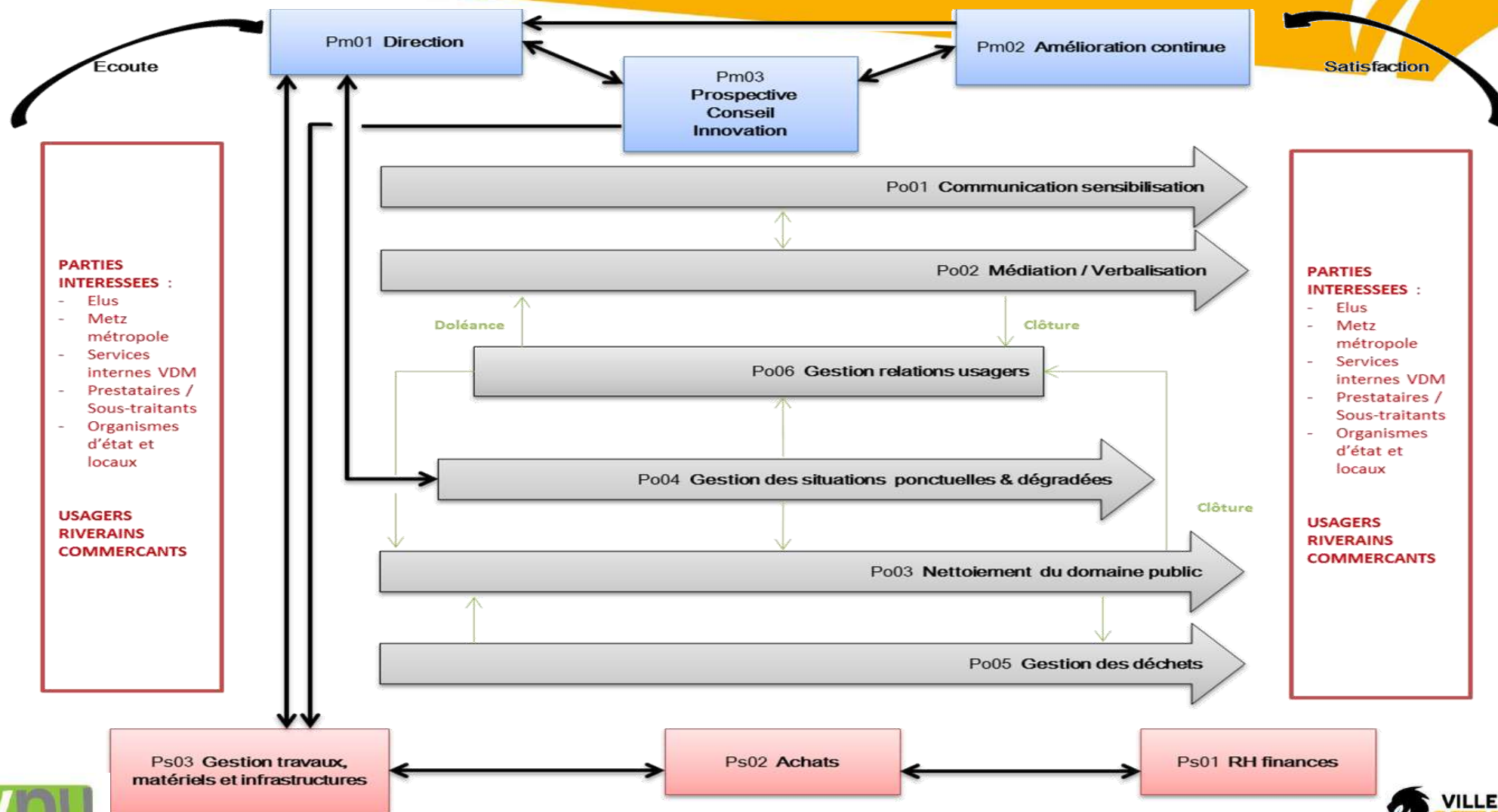
Élaboration et suivi de tableau de bord d'indicateurs et d'objectifs

Mise en œuvre d'audits

....

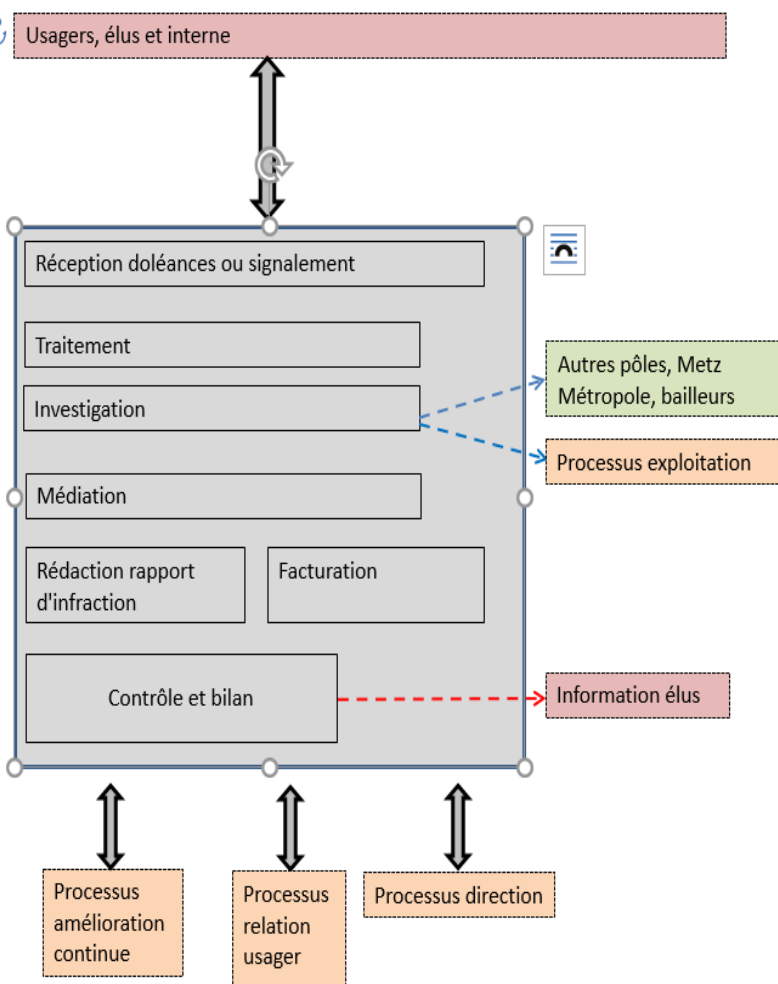
G

L'approche processus au pôle propreté urbaine



Exemple de description d'un processus : médiation et verbalisation

Description schématisée de l'activité :



Éléments de description des processus

Pilotes et contributeurs :

Finalités du processus :

Garantir la salubrité publique

Contribuer à l'évolution des comportements éco-citoyens

Donner plus de sens à la sanction

Données d'entrée et données de sortie :

Exigences des usagers (implicites et explicites) :

Exigences réglementaires :

Exigences internes :

Indicateurs de performance et de suivi : ...

Risques : ...

Compétences : ...

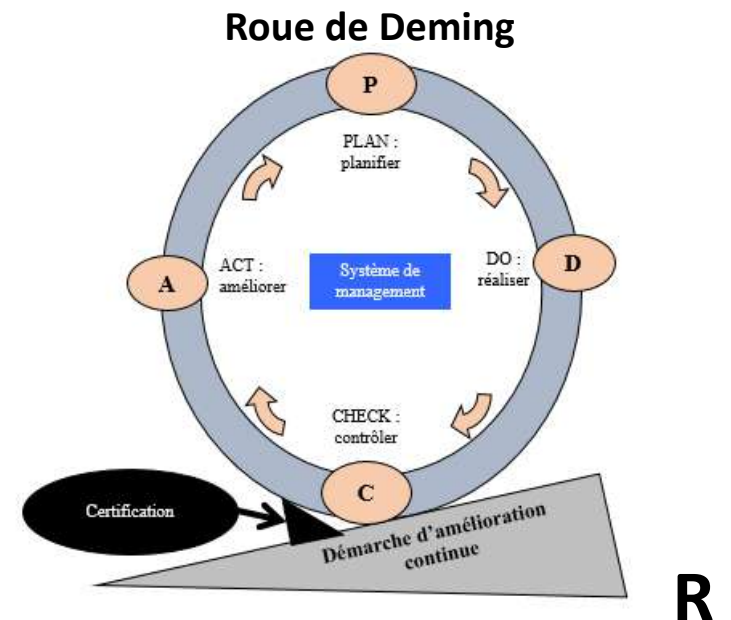
Documents et enregistrements : ...

Concrètement

Permet à l'encadrant de mieux prendre en compte les problématiques liées à l'activité de ses agents autour de temps d'échanges privilégiés (fiche progrès, fiche alerte, etc.)

Construire des plans d'actions et agir (accès au contenu numérique pour les agents de terrain, suivi des indicateurs, travail sur les interfaces, etc.)

Mesurer les effets des actions menées et améliorer en continu (PDCA)



Concrètement



R

Merci pour votre attention

