



Dossier de presse

***Bourges Plus, première
collectivité locale à obtenir puis
renouveler sa quadruple
certification***



Qualité PLUS

Première collectivité locale certifiée

ISO 9 001 - OHSAS 18 001 - ISO 14 001 - SA 8000

Dossier de presse

Contact presse :
Laurent DEULIN : 02 48 48 58 10 – 06 63 95 00 23
l.deulin@agglo-bourgesplus.fr

SOMMAIRE

RENOUVELLEMENT DE LA QUADRUPLE CERTIFICATION ET SYSTEME DE MANAGEMENT DEVELOPPEMENT DURABLE	1
LES OBJECTIFS DE LA QUADRUPLE CERTIFICATION	2
LES BENEFICES POUR L'USAGER ET BOURGES PLUS	3
UNE DEMARCHE COLLECTIVE	4
LES VALEURS DE BOURGES PLUS	5
HISTORIQUE DE LA DEMARCHE	7
PRESENTATION DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION	8

RENOUVELLEMENT DE LA QUADRUPLE CERTIFICATION (2009) ET SYSTEME DE MANAGEMENT DU DEVELOPPEMENT DURABLE

En 2006, Bourges Plus a été la première collectivité locale en France à recevoir une quadruple certification sur les normes Qualité (ISO 9001), Sécurité (OHSAS 18001), Environnement (ISO 14001) et Ethique (SA 8000).

Le renouvellement de cette quadruple certification en 2009, montre que Bourges Plus a su, depuis trois ans, initier un véritable système de management du développement durable.

Le développement durable repose sur trois dimensions auxquelles Bourges Plus applique les exigences des 4 normes de sa certification :

- **la dimension économique (ISO 9001)**

Il s'agit d'optimiser la gestion des ressources (humaines, financières, techniques, organisationnelles) pour assurer la satisfaction des clients/usagers et l'efficacité du fonctionnement de la structure.

- **la dimension environnementale (ISO 14001)**

Il faut maîtriser les impacts de l'activité de la structure sur les consommations de ressources naturelles et les rejets dans l'environnement.

- **la dimension sociale (OHSAS 18001 et SA 8000)**

Cette dimension permet d'assurer le respect des obligations légales et réglementaires dans tous les domaines, en particulier en matière de maîtrise des risques pour la santé, l'hygiène et la sécurité au travail.

Dès le lancement de sa démarche, Bourges Plus a fait le choix d'un unique système de management intégré des quatre normes autour de la norme qualité, dans le cadre de la boucle d'amélioration permanente, avec l'avantage d'un seul système de management, de gestion documentaire et d'audit.

LES OBJECTIFS DE LA QUADRUPLE CERTIFICATION

- **Satisfaire les clients/usagers**

La démarche initiée par Bourges Plus s'inscrit dans un système **d'amélioration permanente**.

L'écoute du client/usager est suivie à travers l'accueil téléphonique, l'accueil physique ou le courrier. Des **enquêtes de satisfaction** sur certains processus (eau, assainissement,) mais également des enquêtes générales auprès de l'ensemble des ménages de l'agglomération permettent de juger de la qualité du service rendu et de l'améliorer sans cesse.

- **Etre toujours plus performante**

Les nouveaux outils de maîtrise et d'amélioration de l'activité permettent **d'optimiser le fonctionnement** de la collectivité et de **fédérer l'ensemble du personnel**. La mise en lumière, au travers de cette démarche, de besoins forts de certains processus qui n'auraient pas été exprimés aussi rapidement et facilement comme par exemple le développement du travail en mode projet pour les opérations stratégiques.

Il s'agit également de créer une **forte synergie** entre les communes de l'agglomération.

- **Limiter ses impacts sur l'environnement**

Le **tri** et le **recyclage** des déchets ainsi qu'un **suivi des consommations** de papier, de gaz et d'électricité ont été mis en place au niveau du siège de Bourges Plus et des locaux de Bourges Plus Développement. La mise en service prochaine de la station d'épuration de Plaimpied est le point de départ de **l'extension de la certification environnementale** au processus assainissement. Cette extension se fera par palier, au fur et à mesure de la mise en œuvre du Schéma Directeur Assainissement

- **Améliorer la sécurité, la santé et les conditions de travail**

En adoptant une démarche de développement durable, Bourges Plus **place la personne au cœur de la collectivité**.

Une analyse des risques liés aux activités et une mise aux normes des outils et engins à disposition des agents ont été conduites.

Un réseau d'Agents Chargés de la Mise en Œuvre des règles d'hygiène et de sécurité a été mis en place auprès de l'ensemble des processus et des secouristes formés dans chaque service sur la base du volontariat.

La mise en œuvre des nouvelles exigences de la norme OHSAS 18001 a conduit Bourges Plus à définir des **indicateurs psychosociaux** qui permettent à la Direction Générale, mensuellement d'avoir un retour sur les accidents du travail, les arrêts maladies, le turnover interne et externe, et ainsi de prendre la responsabilité des décisions qui s'imposent.

- **Respecter les valeurs éthiques**

Bourges Plus se conforme aux exigences de la norme sur l'éthique. Le personnel a notamment procédé à l'élection de son correspondant éthique en janvier dernier. Ce collaborateur est à la disposition du personnel pour faire remonter ses difficultés particulières ou collectives dans l'exercice de ses missions auprès de la Direction Générale.

Bourges Plus effectue régulièrement une campagne de sensibilisation auprès de ses élus et de ses collaborateurs.

Les fournisseurs sont eux aussi sensibilisés aux bonnes pratiques en matière de responsabilité sociale, et font l'objet pour les plus importants d'une évaluation et d'une cotation annuelle.

LES BENEFICES POUR LES USAGERS ET BOURGES PLUS

- Une **meilleure écoute** du client/usager puisque toutes ses réclamations sont tracées dans notre outil et font l'objet d'un plan d'actions.
- **L'amélioration et la rationalisation** du fonctionnement de la structure.
- La mise en œuvre du Schéma Directeur Informatique dont l'un des aboutissements attendus est la migration de nos installations en mode hébergé, qui permettra la sécurisation de notre système et l'amélioration des outils proposés à l'ensemble des processus.
- **Une meilleure prise en compte des problématiques liées à la sécurité et à l'hygiène au travail**, avec en particulier une diminution importante du nombre d'accidents du travail pour les processus eau et assainissement depuis 2006, grâce à la mise en place des équipements de protection individuelle, le déploiement des consignes pour chaque métier et un effort en matière de formation prévention.
- Le suivi de nos consommations pour **réduire notre impact environnemental** et en particulier le renouvellement de notre parc auto, avec la volonté affichée de privilégier les véhicules propres (tous les véhicules légers de Bourges Plus rejettent moins de 120 gr de CO²).
- Une structure orientée innovation. L'innovation ne se limitant pas aux seuls processus industriels, et de fabrication. Au travers de nos systèmes de fonctionnement et de management, **nous visons l'innovation de la performance publique.**

Une quadruple certification qui suscite l'intérêt des autres collectivités.

U

3 années après sa première certification, Bourges Plus reste la seule collectivité territoriale de France à être certifiée sur 4 normes !

UNE DEMARCHE COLLECTIVE

Le renouvellement de la quadruple certification est le résultat de la participation de chaque collaborateur au système de management intégré.

En effet, chacun à son niveau se doit d'être exemplaire et de participer à la boucle d'amélioration :

- **l'encadrement**, moteur de la mise en œuvre du système, se doit de :
 - reconnaître le droit à l'erreur,
 - prévoir le reporting régulier vers les collaborateurs,
 - favoriser la recherche et l'analyse des causes des anomalies.
- **les référents** (un par norme) sont les garants du respect et de la mise en œuvre des exigences de chaque norme.
- **Les correspondants** (au nombre de 8), véritables interfaces entre le collaborateur et le système de management développement durable, informent, assistent et conseillent. Ils ont également un rôle d'assistance auprès des pilotes et coordinateurs de processus.
- **Chaque collaborateur** à son niveau se doit de :
 - contribuer à l'atteinte des objectifs,
 - suivre les consignes et les procédures,
 - relever ce qui ne va pas (anomalies, accidents,...),
 - proposer des améliorations et innovations.

LES VALEURS DE BOURGES PLUS

Cette participation collective s'est accompagnée de la **définition des valeurs** (voir ci-dessous) **de Bourges Plus** auxquelles viennent de s'ajouter **les engagements de la collectivité** (cf. p.5), fruit de la réflexion de deux groupes de travail, et vers lesquels l'agglomération entend converger.

- **La qualité du service rendu**

En tant que service public : nous devons nous assurer, par exemple, que l'eau est potable et qu'elle dessert la population en quantité suffisante.

- **Le respect de la personne**

Elle est la valeur essentielle dans tout notre système de management intégré. Les collaborateurs sont porteurs d'un savoir et d'un savoir-faire, mais doivent aussi avoir l'opportunité de s'améliorer, de se former.

- **L'exemplarité**

En matière d'encadrement, mais aussi pour chaque agent, dans son comportement.

Par exemple, le relevé d'une anomalie ou d'un risque par un collaborateur doit être motivé par une démarche d'amélioration, il ne doit pas viser le travail d'un autre collaborateur ou un comportement.

- **L'implication**

C'est la clé de voûte de notre système : le principe de management intégré a pour but de favoriser l'expression de chacun, et l'accès au même niveau d'information, quel que soit son statut.

Nos Engagements

La Qualité du Service Rendu

- Assurer un accueil courtois et attentif
- Placer le client usager au centre de nos préoccupations
- Apporter un service rapide et efficace aux demandes du client usager

Le Respect de la Personne

- Respecter ses collègues par l'écoute, le dialogue et la reconnaissance du droit à l'erreur

L'Exemplarité

- Contribuer à la bonne image de Bourges Plus
- Impulser une politique d'amélioration permanente par l'exemplarité de l'encadrement dans l'analyse des causes et les actions de progrès proposées

L'Implication

- S'investir dans son travail afin de contribuer à la qualité, la continuité et à l'équité du service public
- S'impliquer dans la démarche qualité en relevant et en corrigeant les réclamations et les anomalies
- Analyser régulièrement les demandes des usagers afin de proposer des actions d'amélioration
- Accepter de se remettre en cause

HISTORIQUE DE LA DEMARCHE (2005 – 2006)

- L'initiation du projet

Débutée en janvier 2005, une phase de lancement, d'une durée de trois mois, a permis de recueillir l'adhésion des différents acteurs. Un planning général a été établi, ainsi qu'une définition globale de la démarche.

- La formation et la communication

Afin de faire vivre la démarche au niveau de toutes les équipes sur le terrain, quatre référents et cinq correspondants qualité ont été formés. Par ailleurs, une campagne de communication a permis de sensibiliser l'ensemble du personnel.

- La formalisation des pratiques

Cette phase, terminée en avril 2006, était dédiée à l'identification des parties et des différents processus de la collectivité.

Une cartographie générale et une cartographie détaillée de chacun des processus ont été établies, des procédures et des modes opératoires définis, ainsi que les fiches de fonction et de compétences. L'organisation des services a été clarifiée par la publication d'un organigramme et de notes d'objectifs.

- Le lancement de la boucle d'amélioration

Initiée en juin 2005, cette étape a permis le déploiement de l'outil informatique Intraqual Dynamic, de la société Qual'Net. Ce logiciel permet d'effectuer des relevés d'anomalies ou des réclamations usagers.

En avril 2006, une enquête de satisfaction a été réalisée auprès des usagers. A l'issue, un plan d'amélioration a été conçu.

- Le premier exercice d'évaluation du personnel

Une première évaluation a été menée de septembre à décembre 2005. Chaque agent s'est vu proposer un entretien d'évaluation permettant de définir ses objectifs et de recenser ses besoins en formation. Les objectifs de la collectivité ont ainsi été déclinés auprès de l'ensemble du personnel.

- La phase d'audit

Le Bureau Veritas Certification (anciennement BVQI) a mené l'audit du 12 au 16 **juin 2006**.

Après 18 mois de travail, Bourges Plus est devenue la première collectivité territoriale française à obtenir la quadruple certification.

PRESENTATION DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION BOURGES PLUS

Créée en octobre 2002, Bourges Plus regroupe **14 communes et 100 000 habitants.**

Elle exerce les compétences suivantes :

- ✓ le développement économique (création, aménagement et gestion des parcs d'activités,...)
- ✓ l'aménagement de l'espace communautaire (SCOT, PDU,)
- ✓ l'eau
- ✓ l'assainissement
- ✓ l'équilibre social de l'habitat (PLH, aides à la pierre, OPAH,...)
- ✓ la politique de la ville,
- ✓ la voirie d'intérêt communautaire (création, aménagement, entretien,...)
- ✓ l'archéologie préventive
- ✓ l'accueil des gens du voyage (aménagement et gestion des aires d'accueil)
- ✓ à compter du **1^{er} janvier 2010** les missions de Bourges Plus vont s'étendre et le versant Développement Durable de l'agglomération sera renforcé par le **transfert de la compétence « protection et mise en valeur de l'environnement et du cadre de vie »** dont les missions de collecte et de traitement des ordures ménagères sont les plus connues.

