

L'interview



Propos

de **Stéphane Poisson**,
Directeur de Cabinet,
Responsable Qualité.

La Mairie de Montargis certifiée AFAQ ISO 9001, une démarche atypique et ambitieuse

Pour entreprendre la certification AFAQ ISO 9001, Stéphane Poisson a été nommé Responsable Qualité et a travaillé pendant 3 ans avec une douzaine de personnes de la mairie et un cabinet conseil. Pour bien préparer cette certification, il a suivi au siège d'AFNOR une formation de 3 jours afin d'optimiser l'organisation d'une démarche vers la qualité. Voulue par le Maire, cette action devait aussi être marquée par une dimension managériale importante.

C'est pourquoi, explique d'emblée Stéphane Poisson, nous avons opté pour la certification AFAQ ISO 9001. L'option du référentiel Qualiville est aussi intéressante, il répond parfaitement aux attentes croissantes des administrés. Cependant, nous voulions

ouvrir plus grand son éventail processus. En relation directe avec les usagers, nous avons mis en place les processus Courrier et Accueil.

Nous avons choisi, pour résumer, un management de la qualité structuré par l'amélioration continue.

Est-ce qu'une telle opération coûte chère ? C'est un investissement non négligeable mais le coût est raisonnable et le retour positif pour tous les acteurs, il faut avant tout et surtout mobiliser

des énergies. N'oubliez pas que tous nos services étaient concernés parce que leur modernisation, comme le souhaitait le maire, supposait une transversalité maximum. Et ça, l'ISO 9001 le permet !

« La démarche qualité c'est vraiment faire ce que l'on dit car on le prouve ! »

aussi traiter des processus de management, les RH et les Achats et les insérer dans notre démarche. C'est la force de l'ISO 9001 : nous obliger à engager cette démarche en offrant de toujours pouvoir

Repères

Ville de Montargis

- Sous-Préfecture du Loiret (45) de 440 hectares
- 15 794 habitants
- 350 agents municipaux
- 43% de logements sociaux
- Maire : M. Jean-Pierre Door
- Budget 2013 : 35 327 090 €
- Ville centre d'une communauté d'agglomération de 15 communes pour un total de 63 000 habitants, elle est au cœur d'un bassin économique de 110 000 habitants.
- Située à 110 km de Paris, Montargis est une ville essentiellement commerçante et artisanale, possédant l'essentiel des services (transports, formations, clinique...).

[...suite]



Une des phases importantes pour réussir cette certification repose sur le travail accompli par le cabinet conseil afin d'engager un dialogue productif avec le personnel interne de la mairie. Cela nous a permis de confirmer les processus opérationnels que j'ai cités plus tôt. S'il y a eu des interrogations de la part de nos agents, il n'y a pas eu de blocage. Au contraire, ils

« Nous avons choisi, pour résumer, un management de la qualité structuré par l'amélioration continue. »

ont très vite saisi le caractère ambitieux et valorisant de la certification AFAQ ISO 9001. Enfin, ils pouvaient démontrer qu'ils travaillaient bien mais

que ça ne se voyait pas avant. Vouloir améliorer un service et constater qu'il fonctionne bien ce n'est pas contraignant. L'intérêt de la certification c'est qu'elle le remarque et permet de nouvelles pistes d'amélioration.

D'un point de vue très général, je suis persuadé que la démarche ISO 9001 doit se développer en France. Le niveau national devrait même l'imposer aux collectivités locales, en tenant bien sûr compte de leur échelle et du type de processus qu'elles peuvent activer. Il ne faut pas perdre de vue que nos usagers sont des bénéficiaires de services mais aussi des contribuables. La démarche qualité c'est vraiment faire ce que l'on dit car on le prouve !

[...suite]

Sur le plan touristique, surnommée la « Venise du Gâtinais », elle ne possède pas moins de 131 ponts et passerelles structurant un urbanisme remarquable avec ses rues sur l'eau. Dans ses environs, les promeneurs profitent d'une forêt de plus de 4400 hectares. En 2005, elle s'est vu attribuer le label « Les plus beaux détours de France » et possède le label « Quatre fleurs » des villes et villages de France depuis 2012.



Focus

La certification AFAQ ISO 9001, une démarche pionnière pour les municipalités. Le choix de Montargis pour le bénéfice habitant !

C'est en septembre 2011, que le conseil municipal de Montargis décide de se faire accompagner par une société de conseil afin de préparer une démarche qualité pour les services de la ville. En faisant ce choix, Montargis sera la deuxième ville de la région Centre, après Olivet, à être certifiée ISO 9001 et l'une des 100 qui le sont sur tout le territoire français.

Pour Montargis, AFAQ ISO 9001 démontre l'efficacité de toute l'organisation déployée pour l'hôtel de ville, le centre technique municipal et deux crèches municipales à propos de l'accueil, l'orientation, l'information des usagers et la prise en charge efficace des réclamations et des demandes orales ou écrites.

Ainsi, Montargis s'inscrit parfaitement dans le cadre de l'ISO 9001 : « Définir des exigences applicables au management de la qualité pour la réalisation de services en plaçant l'utilisateur au centre des préoccupations ». Pour le Député Maire, Jean-Pierre Door, cette certification doit avant tout signifier « la marque profonde du respect que nous avons pour nos habitants, nos agents et de la confiance de notre collectivité en son avenir ».



En savoir +

AFNOR Compétences
www.afnor.org/certification



Scannez ce QR code avec votre smartphone