SUJET NATIONAL POUR L'ENSEMBLE DES CENTRES DE GESTION ORGANISATEURS

CONCOURS INTERNE ET DE TROISIEME VOIE DE TECHNICIEN PRINCIPAL TERRITORIAL DE 2ème CLASSE

SESSION 2012

EPREUVE

Rédaction d'un rapport technique portant sur la spécialité au titre de laquelle le candidat concourt. Ce rapport est assorti de propositions opérationnelles.

Durée : 3 heures
Coefficient : 1

SPECIALITE : PREVENTION GESTION DES RISQUES HYGIENE RESTAURATION

A LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET

Ce document comprend : un sujet de 1 page, un dossier de 20 pages.

- **Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif, ni dans votre copie, ni dans tout document à rendre (nom ou un nom fictif, signature ou paraphe, numéro de convocation…)**
- **Aucune référence (nom de collectivité, nom de personne, …) autre que celle figurant le cas échéant soit sur le sujet soit dans le dossier ne doit apparaître dans votre copie.**
- **Seul l'usage d'un stylo soit noir soit bleu est autorisé (bille, plume ou feutre). L'utilisation d'une autre couleur, pour écrire ou souligner, sera considérée comme un signe distinctif, de même que l'utilisation d'un surligneur.**

Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.

Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

Vous êtes technicien territorial principal de 2ème classe de Techniville, ville de 50 000 habitants qui compte, outre les services administratifs habituels, un centre technique municipal, un atelier municipal, une cuisine centrale.

Dans un premier temps, la Directrice générale des services vous demande de rédiger à son attention, exclusivement à partir des documents ci-joints, un rapport technique sur l'intérêt de développer la qualité.

12 points

Dans un deuxième temps, elle vous demande d'établir un ensemble de propositions opérationnelles pour la mise en place d'une démarche qualité à l'échelle des services.

8 points

Pour traiter cette seconde partie, vous mobiliserez également vos connaissances

Document 1 : « Parler normes couramment. Spécial collectivités territoriales » - AFNOR - octobre 2010 - 2 pages.

Document 2 : « Une approche qualité globale au service des usagers. Trois principes et dix engagements » - Charte nationale qualité AGORES - 2011 - 2 pages

Document 3 : « Collectivités : défendez la qualité du service et de l'accueil » - AFNOR certification - 2010 - 2 pages.

Document 4 : « La certification des produits industriels et des services en sept questions » - Extraits - Plaquette du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie - 2004 - 4 pages.

Document 5 : « Fiche pratique : les démarches qualité » - Extraits - Réseau ANACT - 2007 - 3 pages.

Document 6 : « Sur la voie de la certification environnementale : centre technique municipal » - Actualité messine - 2007 - 2 pages.

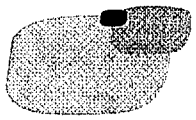
Document 7 : « Politique Qualité Sécurité Environnement de la section de l'assainissement de Paris » - Extraits du dossier de presse - 2007 - 5 pages

Ce document comprend : un sujet de 1 page, un dossier de 20 pages.

Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents volontairement non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.

DOCUMENT 1

Parler normes couramment.
Spécial collectivités territoriales



1 - Qu'est-ce qu'une norme ?

Une norme est un document de référence approuvé par un institut de normalisation reconnu tel qu'AFNOR. Elle définit des caractéristiques et propose des règles d'application volontaire aux activités. Elle est le consensus entre l'ensemble des parties prenantes d'un marché ou d'un secteur d'activité.

Elle ne saurait être confondue avec une prescription adoptée par une fédération sportive.

2 - A quoi sert une norme ?

Une norme permet de définir un langage commun entre les acteurs économiques-producteurs, utilisateurs et consommateurs, de clarifier, d'harmoniser les pratiques et de définir le niveau de qualité, de sécurité, de compatibilité, de moindre impact environnemental des produits, services et pratiques. Elle facilite les échanges commerciaux, tant nationaux qu'internationaux et contribue à mieux structurer l'économie et à faciliter la vie quotidienne de chacun.

3 - Que peut-on normaliser ?

Les champs couverts par les normes sont aussi variés que les activités économiques et répondent aux questions de société. Ayant pour objectif de définir un langage commun, la normalisation se concentre sur les performances essentielles. C'est ainsi que les recommandations de la norme peuvent porter aussi bien sur des produits, procédés, bonnes pratiques, méthodes de mesure et d'essais, systèmes d'organisation...

4 - Comment est élaborée une norme ?

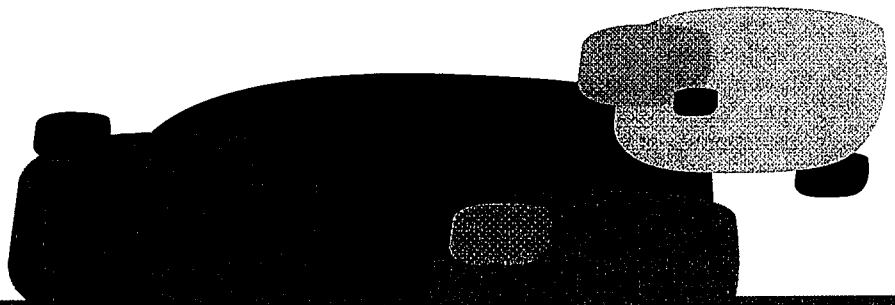
Tout acteur économique peut proposer un projet de norme. Cette proposition est soumise à une commission de normalisation, existante ou à créer, où se réunissent tous les partenaires intéressés par la future norme. Le projet est, selon les besoins, traité au niveau national, européen ou mondial. Une fois mis au point, le projet passe en phase de validation. C'est la consultation publique (ouverte à tous) appelée **Enquête publique**. Le texte de la norme est ainsi enrichi par une série d'observations avant de prendre un caractère définitif pour être soumis à la validation de l'institut de normalisation : c'est l'homologation. L'ensemble de ce processus dure de un à trois ans. Les normes sont ensuite révisées périodiquement.

www.enquetes-publiques.afnor.org

5 - Quelle est la différence entre normes et réglementation ?

La réglementation relève des pouvoirs publics. Elle est l'expression d'une loi, d'un décret, d'un arrêté. Son application est imposée.

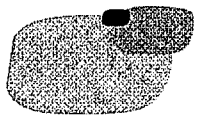
Les normes relèvent des acteurs du marché et ont un caractère volontaire. S'y conformer n'est pas une obligation. Elles traduisent l'engagement des collectivités territoriales de satisfaire un niveau de qualité et de sécurité reconnu et approuvé. Seules 1 % des normes sont d'application obligatoire.



11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis cedex
Tél. +33 (0)1 41 62 80 00 - Fax +33 (0)1 49 17 90 00
www.afnor.org

afnor NORMALISATION

Parler normes couramment.
Spécial collectivités territoriales



6 - Comment est organisée la **normalisation** en France et dans le monde ?

Le système français de normalisation s'appuie sur un réseau d'experts issus de tous les secteurs d'activité et répartis dans les commissions de normalisation. Leur rôle est d'apporter leur expertise et leur connaissance de chaque sujet afin de garantir la qualité de la norme. Les commissions de normalisation sont animées par 25 bureaux de normalisation sectoriels ou par AFNOR, qui assure également la coordination d'ensemble. À l'échelle internationale, AFNOR défend les intérêts français en tant qu'institut membre des associations de normalisation européenne (CEN) et internationale (ISO).

Son influence y est à la fois technique et stratégique, car 90 % des normes françaises sont mondiales.

7 - Les **normes** favorisent-elles le développement ?

La normalisation est un accélérateur d'innovations. En amont, elle fournit des méthodes et des résultats de référence, constituant des bases solides et un gain de temps dans le process d'innovation. En aval, elle crée un climat de confiance en faveur des innovations chez le citoyen et favorise le développement socio-économique des territoires.

8 - Comment une collectivité territoriale peut-elle participer à la **normalisation** ?

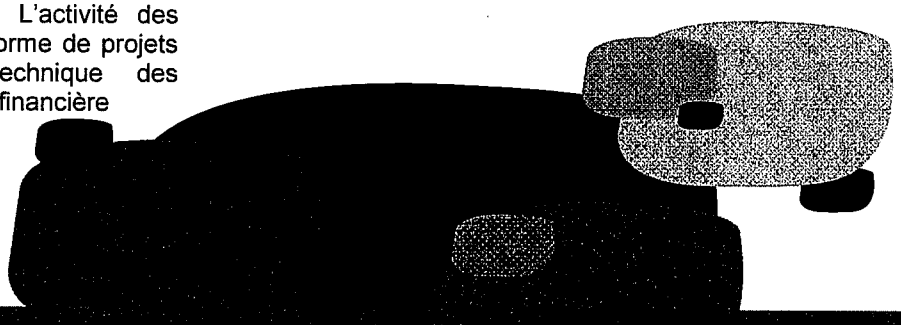
Tout acteur intéressé peut demander à participer aux travaux d'une commission de normalisation. Il en fait la demande auprès de l'organisme de normalisation. L'activité des commissions est gérée sous forme de projets qui nécessitent l'apport technique des participants et leur contribution financière à la couverture des frais d'animation et de logistique.

9 - Pourquoi intégrer la **normalisation** à la stratégie de la collectivité territoriale ?

La normalisation concerne toutes les collectivités, quelle que soit leur taille. Une collectivité peut s'investir dans le champ de la normalisation pour anticiper les futures pratiques des marchés publics.
Quand une collectivité territoriale achète, applique ou même participe directement au développement des normes, elle se dote d'un levier pour orienter le marché en faveur des pratiques qu'elle juge préférables et pour réguler les évolutions des règles et des coûts.
Elle améliore sa performance, accroît la confiance des citoyens, utilise des solutions reconnues et éprouvées et assure la qualité et l'efficience des services publics.

10 - Comment prouver la conformité aux **normes** ?

La conformité aux normes peut faire l'objet d'une déclaration du fournisseur sous sa seule responsabilité. Il s'engage par là sur la qualité de sa production, de ses prestations ou de son organisation. Le fournisseur ou le client peut aussi demander que cette conformité soit attestée par un tiers, (laboratoire, organisme d'inspection, organisme de certification...), qui se charge de vérifier que le produit, le service ou le système concerné répond aux exigences de la norme.



11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis cedex
Tél. +33 (0)1 41 62 80 00 - Fax +33 (0)1 49 17 90 00
www.afnor.org

afnor NORMALISATION

Une approche qualité globale au service des usagers

Héritière des valeurs portées par l'ANDRM depuis sa création en 1986, AGORES défend une restauration territoriale de qualité, portée par des professionnels de terrain partageant une même ambition : offrir aux usagers un service public de restauration pensé et conçu comme tel. Au-delà de la problématique nutritive de la restauration territoriale, nous avons très tôt considéré qu'une même exigence qualité devait ainsi s'appliquer sur toute la chaîne de production. C'est à cette nécessité que répond la Charte Nationale Qualité.

Fondée sur une approche globale intégrant tous les aspects de gestion et d'organisation organisés en 3 principes et 10 engagements, elle propose aux collectivités et aux professionnels de la restauration territoriale de s'inscrire dans une dynamique d'amélioration continue englobant tous les aspects de la restauration publique : formation des personnels, hygiène, nutrition et sécurité, qualité et organisation des repas, surveillance, information des familles, rôle social et éducatif...

Elle s'appuie sur 3 principes fondamentaux :

- une cuisine de village inter générationnelle, adaptée aux besoins de chaque collectivité,
- des restaurants lieux d'accueil, cadres de vie, éducatifs et conviviaux, respectant les engagements de la norme de service NF X50-220 « Service de la restauration »
- une gestion rigoureuse dans le cadre du service public, par un professionnel directeur de la restauration engagé au service de la collectivité.

Ces 3 principes, déclinés en 10 engagements concrets, permettent à chaque collectivité adhérente de développer sa démarche de qualité globale, en construisant un projet de restauration collective unique, conjuguant ambition nationale et préoccupations locales.

3 principes et 10 engagements

Principe n°1
la cuisine de village

La cuisine de village est conçue et réalisée pour exploiter des systèmes de restauration inscrits dans une démarche continue d'amélioration de la qualité qui respectent les meilleures conditions d'hygiène, et l'application des recommandations nutritionnelles en vigueur, tout en offrant des prestations de très bonne qualité organoleptique et gustative à l'ensemble des usagers de la collectivité. Elle assure également la promotion du patrimoine culinaire par la fabrication de recettes régionales et de préparations "maison", dans le cadre d'une production économique et durable.

Engagement 1
Concevoir des outils de production adaptés aux attentes, satisfaisant l'obligation de résultats pour lequel ils ont été conçus.

- La Collectivité s'engage à concevoir et à réaliser des systèmes de restauration qui s'inscrivent dans une démarche continue d'amélioration de la qualité globale des prestations alimentaires et d'application des principes de durabilité économique, sociale et environnementale.

Engagement 2
Assurer une prestation alimentaire de très bonne qualité gustative, dont les origines sont connues, et possédant une bonne densité nutritionnelle.

- La Collectivité s'engage à développer la qualité de sa prestation alimentaire par la rédaction de cahiers des charges précis et à développer l'utilisation dans ses menus de produits du terroir, biologiques, fermiers ou labellisés, tout en communiquant auprès des usagers sur l'origine, la traçabilité et la densité nutritionnelle des produits servis.
Cette démarche vise à recréer les dispositions nécessaires à l'appropriation économique des activités de production agroalimentaires locales par les usagers, en favorisant les circuits courts et le rapprochement avec l'agriculture locale, dans le cadre des 3 principes du Développement Durable (économique, social et environnemental).

Engagement 3
Assurer une prestation alimentaire garantissant la sécurité alimentaire des convives. De bonnes pratiques ne tolèrent aucune dérogation aux règles d'hygiène !

- La Collectivité s'engage à mettre en œuvre et appliquer les réglementations nationales et européennes en vigueur, notamment en matière de sécurité du consommateur, en formant régulièrement ses personnels à l'hygiène alimentaire, à la maîtrise des risques sanitaires et aux bonnes pratiques d'hygiènes, tout en budgétisant les moyens humains et matériels nécessaires à la maîtrise de leur Plan de maîtrise sanitaire.

Engagement 4
Assurer la professionnalisation et la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences des équipes de restauration. La qualité est aussi et surtout celle des hommes : un bon ouvrier a de bons outils et possède une maîtrise voire une expertise dans son domaine.

◗ La Collectivité s'engage à assurer des recrutements de qualité et en nombre suffisant, notamment celui du directeur responsable de la restauration publique territoriale, quel que soit le mode de gestion (régie directe ou délégation), sur la base des fiches métiers de la « Nomenclature des métiers de la Fonction Publique Territoriale », tout en assurant la formation continue des agents et la transmission des compétences et savoirs.

Engagement 5
Offrir des prestations à caractère social en quantité sans en sacrifier la qualité, tout en maîtrisant les coûts.

◗ La Collectivité s'engage à offrir le meilleur service public au meilleur coût, en maîtrisant l'intégralité des coûts de sa prestation par la mise en place d'une gestion analytique opérationnelle et informatisée et en intégrant l'ensemble des dépenses et des recettes liées à la prestation.

Principe n°2 des restaurants collectifs, lieux de vie et d'éducation

Les restaurants sont conçus et réalisés pour accueillir dans les meilleures conditions d'acoustique, de sécurité et de convivialité, l'ensemble des usagers de la restauration publique territoriale, tout en développant une politique alimentaire de service public, dédiée à l'éducation au goût, à la santé et à la citoyenneté, sur la base d'un projet éducatif partagé par toutes les parties prenantes.

Engagement 6
Concevoir des lieux de restauration adaptés aux attentes, satisfaisant l'obligation de résultats pour lequel ils ont été conçus.

◗ La Collectivité s'engage à concevoir, réaliser et exploiter des restaurants qui respectent et participent au bien-être des convives, conformément aux engagements de la Norme de Service NF X50-220 « Service de la Restauration Scolaire »

Engagement 7
Assurer une prestation alimentaire adaptée aux besoins nutritionnels et gastronomiques des convives.

◗ La Collectivité s'engage à mettre en oeuvre et respecter l'application des recommandations nutritionnelles en vigueur par le recours à des compétences dédiées en interne ou en externe, tout en s'inscrivant dans une politique d'éducation à l'alimentation selon les principes d'éducation au goût, à la santé et à la citoyenneté.

Engagement 8
Développer un projet éducatif citoyen.

◗ La Collectivité s'engage à offrir la meilleure réponse aux besoins de « l'élève-convive-citoyen » par la construction, la gestion et l'animation de restaurants qui participent à la socialisation, à l'intégration, à l'éducation à l'alimentation des convives, sur la base d'un projet éducatif s'inscrivant dans une politique d'éducation au goût, à la santé et à la citoyenneté, partagé par toutes les parties prenantes.
Il s'agit de recréer les conditions favorables à l'apprentissage alimentaire lié à l'extrême diversité, choix et disponibilité des denrées alimentaires, de faire acquérir un esprit critique et réfléchi par des connaissances et savoirs-faire sur l'alimentation moderne, tout en redonnant du sens à notre alimentation sur le plan culturel.

Principe n°3 un service public au service des usagers et de la collectivité

Respecter et appliquer les principes du service public défendus dans la Charte pour une restauration territoriale moderne, de proximité et de qualité au service du plus grand nombre, y compris dans le cadre d'une délégation de service

Engagement 9
Recruter un véritable professionnel formé, responsable de la restauration y compris dans le cadre d'une délégation de Service Public est un gage de qualité !

◗ La Collectivité s'engage à respecter et faire respecter l'ensemble des engagements de cette Charte, y compris dans le cadre d'une délégation de service public en défendant le principe de qualité globale et le recrutement d'un véritable professionnel de la restauration collective, chargé de l'élaboration, du suivi et du contrôle du cahier des charges.

Engagement 10
Fournir aux usagers une information transparente sur la qualité du service

◗ La Collectivité s'engage à clarifier, codifier et favoriser le dialogue entre les collectivités locales et les usagers, en produisant un bilan annuel d'activité, quel que soit le mode de gestion (délégation ou régie directe), sur la base des « Indicateurs de performance du service public de restauration.

Collectivités : défendez la qualité du service et de l'accueil

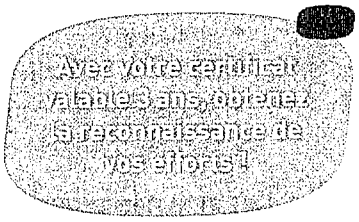
Vous souhaitez afficher vos engagements et changer le regard des usagers sur les services publics ?
Que ce soit pour démarrer en douceur sur la thématique de l'accueil avec le Label Marianne, pour faire reconnaître votre qualité de service avec la certification Qualiville, ou développer un système de management de la qualité avec la certification ISO 9001, AFNOR Certification accompagne votre projet avec des solutions adaptables et officiellement reconnues.

Qualiville, la certification de service la plus adaptée aux besoins d'une municipalité

La certification Qualiville couvre l'ensemble des relations aux usagers, en allant plus loin que le simple accueil, et garantit leur qualité. Cette démarche sur mesure et progressive vous permet d'étendre le champ de la certification Qualiville (accueil, orientation / information et état civil) à d'autres services municipaux (petite enfance, vie scolaire, urbanisme,...).

Une démarche dédiée aux mairies

Réelle opportunité pour renforcer le savoir-faire de votre personnel municipal, cette démarche vous permet de profiter de pistes de progrès pour un meilleur accompagnement des usagers dans leurs démarches. Vous offrez des services cohérents avec leurs attentes et évaluez leur satisfaction.



Elles sont certifiées. Palaiseau, Ambarès et Lagrave, Aire-sur-l'Adour, le Havre, Issy-les-Moulineaux, Pessac, Vertou...

AFNOR Certification, votre partenaire qualité

Depuis plus de 20 ans, **AFNOR Certification accompagne près de 300 collectivités territoriales** pour faire reconnaître leurs démarches grâce à des prestations spécifiques et combinables entre elles.

Nos évaluateurs et auditeurs sont qualifiés et expérimentés dans les services publics pour vous apporter savoir-faire et expertise.

Les 13 délégations régionales du groupe AFNOR vous assurent une proximité et des échanges entre pairs sur des thématiques communes.

Label Marianne, vos premiers pas dans une démarche qualité

Le référentiel Marianne est le premier niveau d'une démarche qualité, il s'adresse à toute structure chargée d'une mission de service public, recevant des usagers, quel que soit le point d'entrée – dans vos locaux, par téléphone, par email ou par courrier. C'est la référence commune en matière d'accueil et de services rendus aux publics.

Pourquoi se faire labelliser ?

Après une évaluation sur site, la labellisation par AFNOR Certification atteste de la qualité de votre relation à l'usager.

A ce jour, 60 sites sont labellisés (tribunaux, mairies, préfectures, hôpitaux, directions départementale des affaires sanitaires et sociales, inspections académiques...).

Pour aller plus loin, la certification de système de management ISO 9001

Avec la certification ISO 9001, vous placez la satisfaction des usagers au cœur de votre organisation. Elle constitue un outil de pilotage et de mesure de vos performances.

Votre démarche d'amélioration continue

Vous harmonisez et valorisez vos pratiques pour répondre efficacement aux attentes de vos usagers/clients pour :

- optimiser votre fonctionnement et votre organisation,
- augmenter votre attractivité territoriale,
- véhiculer une image dynamique et moderne,
- conforter la confiance de vos administrés,
- développer les compétences de vos équipes et les impliquer autour d'un projet commun,
- faciliter le travail collectif entre élus et fonctionnaires.

Des activités municipales certifiées : accueil et services aux clients, production et distribution d'eau potable, réalisation de prestations administratives et d'informations relatives aux services à la population, activités de services des marchés publics...

Communication Groupe Afnor - 100004 - K 10 07 23 - Réalisation : Gaya. AFNOR Certification, SAS au capital de 18 187 000 euros. RCS Bobigny B 479 076 002. Document imprimé avec des encres à base végétale par procédé CIP, sur papier certifié PEFC/10-31-1427

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - Tél. : +33 (0)1 41 62 80 11 - Fax : +33 (0)1 49 17 90 00
www.afnor.org

afnor CERTIFICATION

1. Certification, marquage CE, label... de quoi s'agit-il ?

La certification est une procédure par laquelle une tierce partie, l'organisme certificateur, donne une assurance écrite qu'un système d'organisation, un processus, une personne, un produit ou un service est conforme à des exigences spécifiées dans une norme ou un référentiel.

La certification est un acte volontaire qui peut procurer aux entreprises un avantage concurrentiel. C'est un outil de compétitivité qui établit la confiance dans leurs relations avec leurs clients. Elle est délivrée par des organismes certificateurs indépendants des entreprises certifiées ainsi que des pouvoirs publics.

■ Certification et qualité

Qualité et certification apparaissent le plus souvent comme complémentaires car la certification permet à une entreprise de valoriser les efforts qu'elle a accomplis dans le sens de la qualité. Cependant, la mise en œuvre d'une démarche qualité n'est pas toujours liée à une recherche de certification. De même, l'obtention d'une certification n'est pas forcément un gage de la qualité des produits ou des services offerts par l'entreprise puisqu'elle constate la conformité à des « exigences spécifiées » qui peuvent être fixées à un niveau qui ne correspond pas aux attentes des consommateurs.

■ Certification et label

On peut rencontrer des démarches de type « label » (hors du domaine agricole ou alimentaire) ou « contrôlé par un organisme indépendant ». Elles ne constituent pas des certifications. Ces pratiques ne sont pas encadrées par des dispositions réglementaires mais sont licites tant qu'elles n'induisent pas de confusion avec une véritable certification dans l'esprit du public.

Il faut également noter qu'une certification n'est pas une indication d'origine ou de provenance géographique comme peut l'être un label agricole.

■ Certification et marquage CE

Il convient de distinguer la certification volontaire du marquage CE. Ce dernier est obligatoire pour les produits relevant d'une directive européenne « Nouvelle Approche » et confère à ces produits le droit de libre circulation dans tous les pays de l'espace économique européen. Pour apposer le marquage CE sur ses produits, le fabricant doit réaliser ou faire réaliser les contrôles et essais qui lui permettent d'en vérifier la conformité, aux exigences définies dans la ou les directives concernées.

Un marquage CE n'est pas une marque de qualité : il est destiné aux services de contrôle du marché et non pas aux consommateurs. Autre différence importante, les conditions d'apposition du marquage CE sont définies dans chaque directive, elles n'impliquent l'intervention d'un organisme tiers que pour les produits présentant des risques graves.

Sous certaines conditions, la certification de produits peut se maintenir, dans

les domaines couverts par le marquage CE. Les marques de conformité à des normes ou spécifications techniques doivent dans ce cas apporter une valeur ajoutée par rapport aux procédures réglementaires (conditions d'installation, suivi de fabrication, aptitude à l'emploi...) non prévues par les directives. C'est alors au marché de juger de la valeur de ces marques.

2. Quels sont les différents types de certifications volontaires ?

Dans les domaines de l'industrie et des services, il existe plusieurs types de certifications volontaires qui répondent à des besoins différents. Certaines s'intéressent aux systèmes de management (certifications sur la base des normes ISO 9001 et ISO 14001), d'autres aux produits ou aux services finaux (certification de produits industriels ou de services, Key Mark).

■ **La certification ISO 9001** d'une entreprise garantit que son système de management de la qualité est fondé sur des principes dont l'« approche processus » et l'« orientation client » sont les plus importants. Elle est délivrée sur la base de la conformité à la norme internationale ISO 9001. C'est avant tout un outil de confiance entre clients et fournisseurs.

■ **La certification ISO 14001** permet à une entreprise de faire attester la conformité de sa politique et de ses processus aux exigences relatives à l'élaboration, la mise en œuvre, la maintenance et l'évaluation d'un système de management environnemental.

■ **La certification de personnel** atteste la compétence de professionnels pour accomplir des tâches déterminées au regard de critères préétablis. Elle vise à fournir aux clients une base d'appréciation plus objective sur la qualification professionnelle des individus.

■ **La Keymark** est une marque de certification européenne volontaire qui atteste de la conformité des produits à des normes européennes afin de répondre aux besoins des entreprises dont le marché est européen. Elle doit être obligatoirement apposée à côté d'une marque de certification nationale délivrée par un organisme certificateur autorisé par le Comité européen de Normalisation (CEN).

■ **L'éco-label européen**, créé en 1992, est la certification écologique officielle européenne. Il distingue les produits dont l'impact sur l'environnement est réduit, à performances d'usage égales.

Les questions suivantes ne traitent que de la certification des produits industriels et des services.

3. Qu'est-ce que la certification des produits industriels et des services ?

La certification des produits industriels et des services s'adresse avant tout au client final, consommateur ou utilisateur. En effet, l'approche qualité du produit ou service repose sur un niveau de résultat défini dans un référentiel par un ensemble de caractéristiques auxquelles le produit ou le service doit répondre.

Pour les entreprises ou les organismes qui recherchent une certification, il s'agit avant tout de valoriser leurs produits industriels ou leurs services en se différenciant par rapport à leurs concurrents. En effet, elle apporte la preuve objective, émanant d'un organisme indépendant, que ceux-ci disposent effectivement des caractéristiques définies dans un référentiel et faisant l'objet de contrôles.

Pour le consommateur ou le client, il s'agit de mieux acheter. Donner la préférence à un produit industriel ou à un service certifié est le moyen d'obtenir des garanties. Ainsi, la certification peut être un critère de choix parmi les différentes offres existantes.

La certification des produits industriels et des services peut être délivrée par les organismes certificateurs à des fins commerciales ou non commerciales. Elle est encadrée par le Code de la Consommation (articles L 115-27 à L 115-31 et R 115-1 à R 115-12 reprenant les dispositions de la loi du 3 juin 1994 et du décret du 30 mars 1995), ce qui n'est pas le cas des autres certifications.

4. Qu'est-ce qu'un référentiel de certification ?

Un référentiel est un document technique définissant les caractéristiques que doit présenter un produit industriel ou un service et les modalités du contrôle de la conformité à ces caractéristiques.

Un référentiel est élaboré et validé en concertation avec des représentants des diverses parties intéressées : professionnels, consommateurs ou utilisateurs, administrations concernées.

Un référentiel peut s'appuyer sur une norme, c'est-à-dire sur un document destiné à servir de référence, élaboré par les parties intéressées par consensus. Dans ce cas, la marque collective de certification est, en France, la marque NF.

Chaque référentiel de certification définit son propre champ d'application et comporte :

- Les caractéristiques retenues pour décrire les produits ou les services qui feront l'objet de contrôles, les valeurs limites des caractéristiques éventuelle-

ment exigées pour la certification et les modalités retenues pour classer ces produits ou ces services en fonction de leurs caractéristiques ;

- La nature et le mode de présentation des informations considérées comme essentielles et qui doivent être portées à la connaissance des consommateurs ou des utilisateurs ;

- Les méthodes d'essais, de mesure, d'analyse, de test ou d'évaluation utilisées pour la détermination des caractéristiques certifiées et qui, dans la mesure du possible, devront se référer aux normes homologuées existantes ;

- Les modalités des contrôles auxquels procède l'organisme certificateur et ceux auxquels s'engagent à procéder les fabricants, importateurs, vendeurs des produits ou prestataires des services faisant l'objet de la certification ;

- Le cas échéant, les engagements pris par les fabricants ou prestataires concernant les conditions d'installation des produits ou d'exécution des services certifiés, les conditions du service après-vente et de la réparation des préjudices causés aux utilisateurs ou consommateurs par la non-conformité du produit ou du service aux caractéristiques certifiées.

5. Comment obtient-on une certification ?

La certification est une démarche volontaire. Toute entité, pour l'activité de laquelle existe un référentiel, peut demander à faire certifier ses produits industriels ou ses services.

S'il n'existe pas de référentiel, une démarche collective peut être initiée par une organisation auprès d'un organisme certificateur existant ou à créer. Une démarche d'origine individuelle, si elle ne correspond pas à un besoin collectif, a peu de chance d'aboutir dans la mesure où les référentiels doivent être élaborés sur une base collective et consensuelle.

L'organisme certificateur assure l'instruction du dossier. Il examine la demande de certification et procède à l'évaluation des produits industriels ou services concernés (notamment au moyen d'essais, audits...) au regard des caractéristiques énoncées dans le référentiel. En se fondant sur les informations recueillies, il décide d'octroyer ou non la certification. Celle-ci est accordée pour une durée limitée pendant laquelle une surveillance est exercée par l'organisme certificateur.

L'obtention d'une certification a évidemment un coût correspondant aux frais de gestion du dossier, frais d'essais et d'audits, droit d'usage de la marque, etc.

(...)

DOCUMENT 5

Craintes ou risques	Réponses ou principes d'action
Surcharge de travail et lourdeur des procédures.	▪ Evaluer les temps de suivi qualité et s'assurer que cette nouvelle charge s'intègre à l'activité sans surcoût physique ou psychique. ▪ Déterminer pour le salarié la valeur pratique du remplissage de fiches (une procédure qui fait sens est plus facilement respectée). ▪ Assurer des retours d'informations (les résultats d'analyse des fiches doivent être communiquées aux salariés).
▪ Résistance à participer à la conception des procédures. ▪ La formalisation des savoirs des opérateurs fait craindre une dépossession du « métier ». ▪ L'objectivation des pratiques met à jour des façons de travailler plus ou moins « illicites ».	▪ La formalisation peut être une forme de reconnaissance de l'expérience et la reconnaissance professionnelle est un gage d'appropriation de la démarche. ▪ Reconnaître le « bricolage clandestin», comme source d'apprentissage (à condition qu'il soit partagé).
▪ Déresponsabilisation des opérateurs dûe à une centralisation des arbitrages au service « contrôle qualité »	▪ Diffuser les critères d'arbitrage au sein des collectifs ▪ Positionner dès le départ le service qualité en appui à la production plutôt qu'en « contrôle » uniquement
▪ Création d'un « carcan » de procédures	▪ Possibilité de remettre en cause collectivement les règles et procédures et en proposer de nouvelles
▪ Obsession de la transparence et du contrôle visant à tout dévoiler et à annuler l'écart entre prescription et activité réelle	▪ Préserver des marges d'autonomie au niveau local
▪ Croire que la « qualité » est une notion partagée au départ alors qu'il y a autant de définitions de la « qualité » que de services (ou même d'individus !).	▪ Construire un débat sur la notion de qualité, ses différentes acceptions (produit conforme, process maîtrisé, coûts, délais, respect des procédures, engagements vers les clients...) et validé collectivement les critères et lieux d'arbitrages. ▪ Créer une cohérence managériale autour de la définition commune de la qualité.
▪ Focaliser la démarche sur le « client », sur l'aval.	▪ Opter pour une approche intégrée production, commerciale, maintenance, qualité... ▪ L'argumentaire client sera d'autant mieux entendu que la légitimité du travail, ou de la production, à s'exprimer sur la qualité n'est pas niée.

Dans le même ordre d'idées, il faut choisir le bon moment pour un tel projet : crise sociale, difficulté financière importante...sont des contextes peu appropriés à une telle démarche.

Fiche pratique « Les démarches qualités » © Réseau Anact – Tous droits reservés - 2007

Si ces principes, dans la démarche, sont mis en œuvre alors on peut considérer que les individus n'hésiteront pas à donner l'information nécessaire, à participer à la conception des procédures, à adhérer à la démarche...et éventuellement à modifier les pratiques de travail car c'est bien là l'enjeu premier.

Les 7 étapes d'une démarche réussie

De même, la démarche ne s'arrête pas à la rédaction des procédures ni même à la certification, quand celle-ci est recherchée. Il s'agit d'un projet "permanent" exigeant un dispositif d'appui important :

- Des critères clairs sur ce qu'est un rejet, un défaut, afin de permettre l'arbitrage en situation.

- Des diagnostics décentralisés favorisant l'apprentissage collectif et individuel.

- Une coordination interservices efficace : en particulier entre commerciaux (contact clients), maintenance (dysfonctionnement process), production (fiche suivi) et contrôle qualité (respect procédure).

- L'analyse des causes doit être collective si l'on veut agir sur les causes profondes, organisationnelles, de la mauvaise qualité et permettre l'amélioration continue.

- Il est important d'intégrer à ces analyses les facteurs liés aux conditions de travail au sens strict : charge de travail, compétences, fatigue, intérêt au travail...

- La vigilance et le remplissage des fiches qualité ne suffisent pas, il est nécessaire d'avoir des traitements statistiques précis (l'informatisation du process peut faciliter le recueil d'informations, la construction d'historique...) et des analyses partagées.

- Une prise en compte des avis de la base quant à la transformation, parfois nécessaire, des processus de travail.

Bref, il s'agit d'opter pour une démarche projet rigoureuse...

Etapes	Questions que l'entreprise doit se poser
1. **Diagnostic stratégique du projet qualité**	• Comment le projet qualité s'intègre à la stratégie et aux objectifs généraux de l'entreprise ? • Quels sont les moyens (humains, organisationnels, financiers et techniques) à mettre en œuvre au regard des objectifs visés ?
2. **Initiation du projet**	• Comment mettre en place un pilotage du projet efficace ? • Comment mobiliser le plus grand nombre de personnes possibles et mettre en place une démarche participative dès le début du projet ?
3. Informer les salariés	▪ Comment mettre en place un système d'information dynamique qui permet une communication véritablement interactive ? ▪ Comment intégrer le plus en amont possible les salariés dans l'information et la consultation sur le projet ?
4. Définir les objectifs à atteindre	▪ Comment poser concrètement (quantitativement, qualitativement et financièrement) les objectifs fixés et les résultats attendus de la démarche pour définir, d'une part, les conditions de participation des salariés et d'autre part, les objectifs de travail liés à cette participation ?
5. Procéder à un diagnostic opérationnel	▪ Il s'agit dans un premier temps de savoir comment se "fabrique" la qualité au sein de l'organisation ? ▪ Il s'agit dans un deuxième temps de connaître: quelles sont les spécificités de chaque service et de chaque acteur ? ▪ Comment fixer les priorités d'action et les points sensibles à travailler ?
6. Mettre en œuvre la participation des salariés	▪ Comment impliquer les opérateurs de telle sorte que la participation soit efficace ? (mise en place de groupe de travail opérationnel et pluridisciplinaire par exemple) ▪ Comment poser les règles de fonctionnement du groupe de travail ? Quelles sont ces fonctions principales ? (créer une cohérence globale, diagnostiquer les problèmes, travailler sur la recherche d'un équilibre ou compromis,..)
7. Pérennisation de la démarche	▪ Comment capitaliser et valoriser l'ensemble des acquis obtenus tout au long de la démarche en les intégrant dans le fonctionnement et la stratégie de l'entreprise ? ▪ Quels sont les outils de gestion et d'évaluation à mettre en place ?

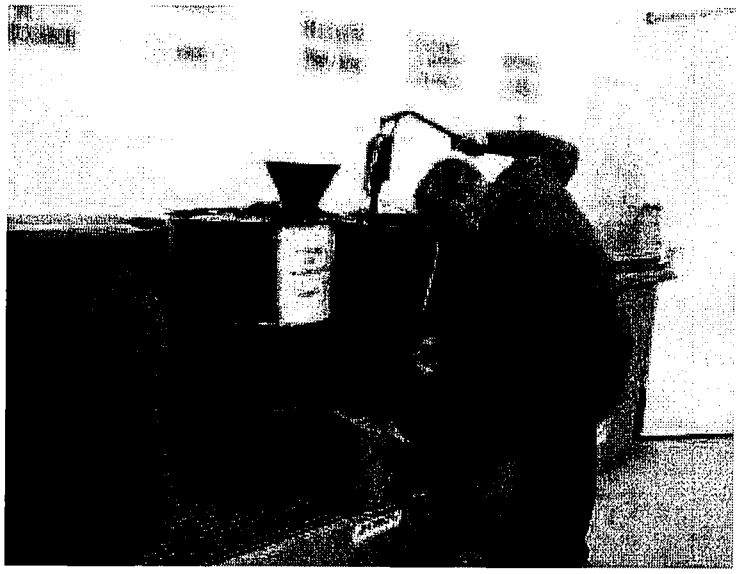
DOCUMENT 6

[Actualité

Sur la voie de la certification environnementale

Centre Technique Municipal

METZ, BERCEAU DE L'ÉCOLOGIE URBAINE, S'EST TOUJOURS MONTRÉE SOUCIEUSE DE LA QUALITÉ DE VIE DE SES HABITANTS ET DE LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT. UN ENGAGEMENT DE LONGUE DATE QUE LA VILLE POURSUIT AUJOURD'HUI À TRAVERS SA POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE. DANS CET ESPRIT, ELLE EXPÉRIMENTE DEPUIS AVRIL 2004 LA MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL POUR LE COMPTE DE L'UN DE SES SERVICES, LE CENTRE TECHNIQUE MUNICIPAL.



Face aux enjeux pour notre planète, la protection de l'environnement est une préoccupation réelle et croissante. En tant qu'acteurs responsables, entreprises et collectivités peuvent trouver dans la mise en place d'une démarche qualité, une voie d'amélioration de leur pratique environnementale. La norme **ISO 14001** propose ainsi de définir les contours d'une politique inscrite dans le cadre d'**un développement durable** au travers d'**un système de management environnemental** (SME). Une démarche volontaire fondée sur le principe d'amélioration continue des performances environnementales et de prévention des pollutions. Au-delà de l'exigence de conformité avec la réglementation, elle permet également de clarifier les responsabilités de chacun et de faire évoluer les comportements. C'est dans ce cadre que la Ville a souhaité mener une **action exemplaire** au sein de ses propres services, et plus particulièrement au **Centre Technique Municipal**. *"Cette démarche donnera une reconnaissance officielle de notre mobilisation en faveur de l'environnement et témoignera aussi de la qualité de nos savoir-faire"* souligne Noël Jouaville, Directeur Général des Services.

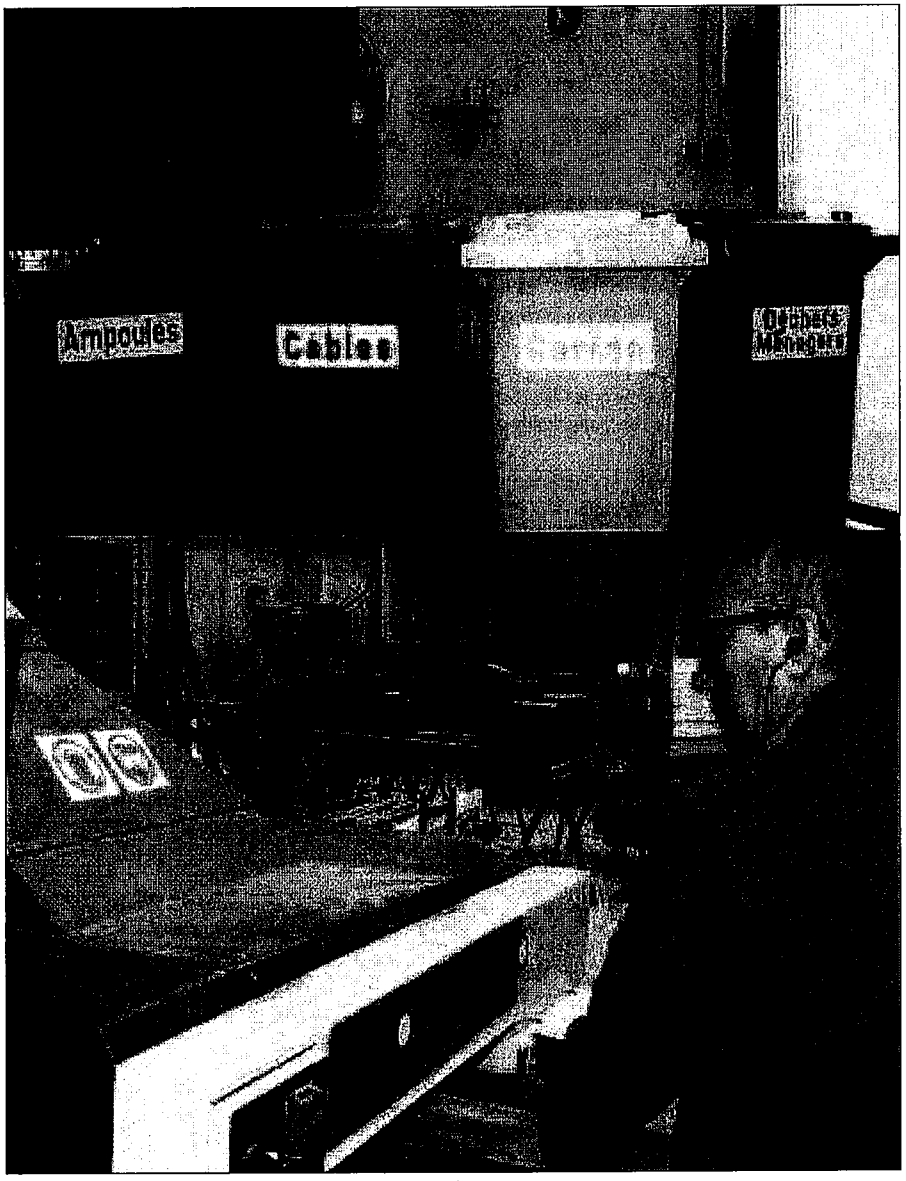
Des activités semi-industrielles.
Composé de **220 agents** œuvrant dans **différents corps de métiers** (menuisiers, serruriers, maçons, électriciens, mécaniciens, métalliers ou encore électroniciens...), le CTM agit dans le cadre de trois grandes missions : l'entretien des bâtiments municipaux, la signalisation et les équipements urbains (régularisation du trafic par la gestion centralisée des feux tricolores, signalisation directionnelle, lumineuse, jalonnement des parkings...), et la gestion du parc auto (entretien et réparation des véhicules légers et petits engins municipaux). Un service pilote choisi pour ses **activités semi-industrielles** qui ne sont pas sans impacts sur l'environnement. *"C'est afin de maîtriser ces derniers que nous nous sommes impliqués dans ce projet"* ajoute Noël Jouaville, *"une action engagée sur une période de 24 mois dont l'issue est prévue en avril 2006. A cette date, le Centre Technique Municipal devrait être le premier service du genre en France à disposer d'une certification ISO 14001".*

Un engagement environnemental.
Pour mener à bien cette démarche, la Ville de Metz est accompagnée par un Bureau d'études spécialisé, l'APAVE Alsacienne, chargé d'apporter un appui méthodologique durant toute la durée du projet. Un travail par ailleurs soutenu financièrement par l'ADEME Lorraine et le Conseil Régional de Lorraine, dont la première étape a consisté en un état des lieux environnemental du CTM. En soulignant les forces et les faiblesses du service en matière d'environnement, cette première analyse a également permis de définir les pistes d'amélioration à suivre et la politique environnementale à conduire. Assurer une meilleure maîtrise de ses rejets (eau et air), améliorer le tri et la valorisation de ses déchets, lutter contre l'effet de serre,

réduire les consommations d'énergie, prévenir les risques de pollution ou encore maîtriser l'environnement sonore... sont autant d'objectifs que s'est fixé le Centre Technique Municipal à travers cette démarche. D'ores et déjà, après définition d'un plan de management environnemental, des actions d'amélioration de l'environnement ont été entreprises dans les ateliers, à l'instar de celles menées en faveur du **tri des déchets,** du **stockage des produits dangereux,** d'une **nouvelle signalétique environnement /sécurité** ou encore à l'**usage de produits biologiques alternatifs aux produits chimiques.**

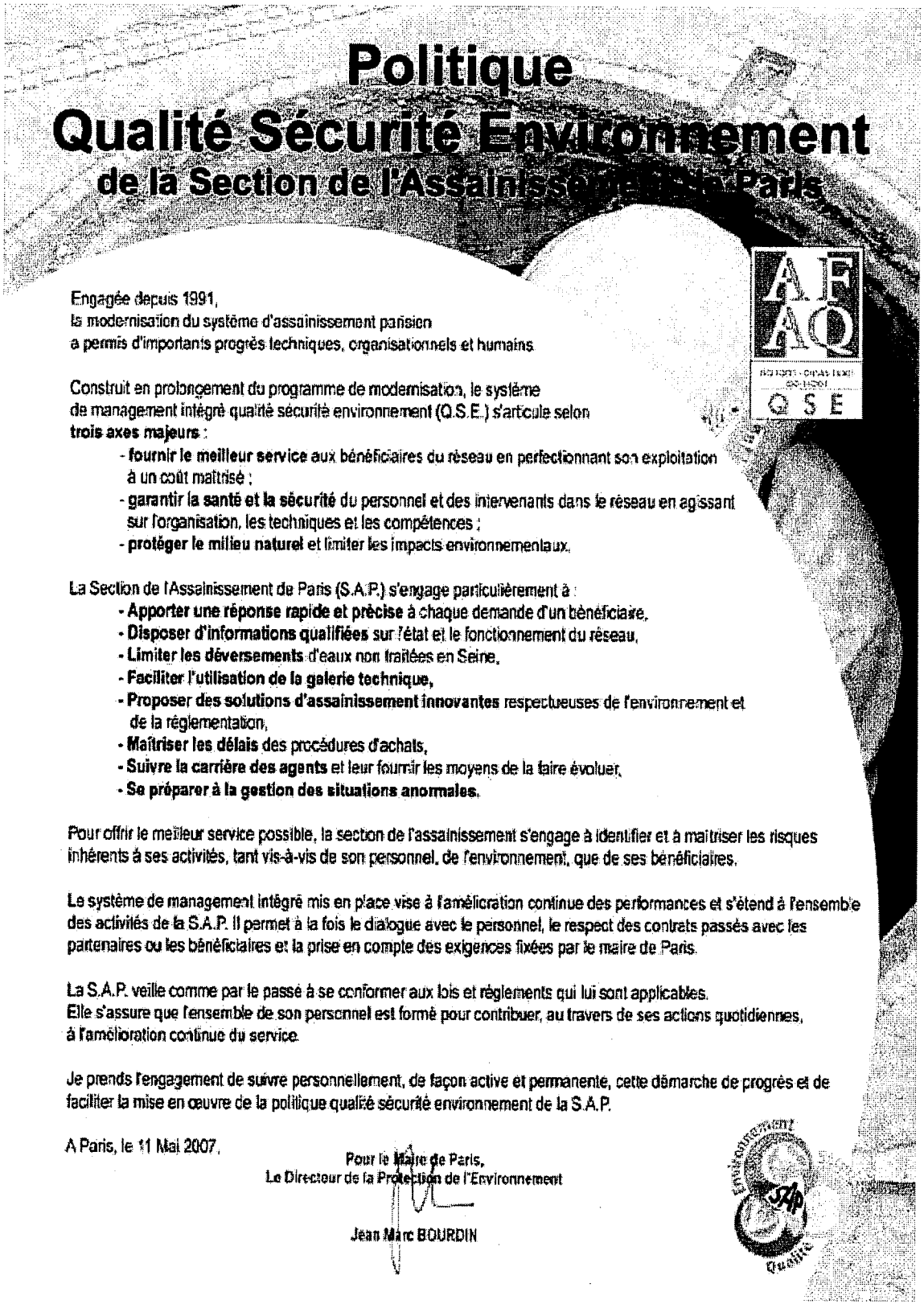
Formation et sensibilisation.
Et parce que l'adhésion du personnel est un facteur essentiel pour la réussite du projet, une sensibilisation à la démarche entreprise a été effectuée dès le lancement de ce processus. La politique, les objectifs et les cibles à atteindre ont été expliqués aux agents du CTM, qui à leur tour, sont invités à agir pour améliorer de manière continue la prise en compte de l'environnement et de la sécurité dans les ateliers. Cet échange indispensable doit par ailleurs aboutir à une **amélioration des conditions de travail et de sécurité des agents.** C'est avec la même finalité que parallèlement à cette démarche, le CTM a procédé à un audit auprès de son personnel afin d'établir une hiérarchisation des risques professionnels encourus. Cette étude s'est ainsi concrétisée par la mise en place d'un document unique relatif aux règles d'hygiène et de sécurité à respecter.

Texte : Karine Saling
Photos : Marc Royer



DOCUMENT 7

Politique
Qualité Sécurité Environnement
de la Section de l'Assainissement de Paris



Engagée depuis 1991,
la modernisation du système d'assainissement parisien
a permis d'importants progrès techniques, organisationnels et humains.

Construit en prolongement du programme de modernisation, le système de management intégré qualité sécurité environnement (Q.S.E.) s'articule selon **trois axes majeurs** :

- **fournir le meilleur service** aux bénéficiaires du réseau en perfectionnant son exploitation à un coût maîtrisé ;
- **garantir la santé et la sécurité** du personnel et des intervenants dans le réseau en agissant sur l'organisation, les techniques et les compétences ;
- **protéger le milieu naturel** et limiter les impacts environnementaux.

La Section de l'Assainissement de Paris (S.A.P.) s'engage particulièrement à :

- **Apporter une réponse rapide et précise** à chaque demande d'un bénéficiaire,
- **Disposer d'informations qualifiées** sur l'état et le fonctionnement du réseau,
- **Limiter les déversements** d'eaux non traitées en Seine,
- **Faciliter l'utilisation de la galerie technique,**
- **Proposer des solutions d'assainissement innovantes** respectueuses de l'environnement et de la réglementation,
- **Maîtriser les délais** des procédures d'achats,
- **Suivre la carrière des agents** et leur fournir les moyens de la faire évoluer,
- **Se préparer à la gestion des situations anormales.**

Pour offrir le meilleur service possible, la section de l'assainissement s'engage à identifier et à maîtriser les risques inhérents à ses activités, tant vis-à-vis de son personnel, de l'environnement, que de ses bénéficiaires.

Le système de management intégré mis en place vise à l'amélioration continue des performances et s'étend à l'ensemble des activités de la S.A.P. Il permet à la fois le dialogue avec le personnel, le respect des contrats passés avec les partenaires ou les bénéficiaires et la prise en compte des exigences fixées par le maire de Paris.

La S.A.P. veille comme par le passé à se conformer aux lois et règlements qui lui sont applicables.
Elle s'assure que l'ensemble de son personnel est formé pour contribuer, au travers de ses actions quotidiennes, à l'amélioration continue du service.

Je prends l'engagement de suivre personnellement, de façon active et permanente, cette démarche de progrès et de faciliter la mise en œuvre de la politique qualité sécurité environnement de la S.A.P.

A Paris, le 11 Mai 2007.

Pour le Maire de Paris,
Le Directeur de la Protection de l'Environnement

Jean Marc BOURDIN

Système de management intégré qualité, sécurité, environnement de l'assainissement de Paris

Direction	Direction de la Propreté et de l'Eau
Service pilote	Service Technique de l'Eau et de l'Assainissement
Partenaires	AESN, SIAAP, SNS

Résumé

La section de l'assainissement assure la collecte et l'acheminement aux stations d'épuration de 750 000 m^3 d'eaux usées produites par les Parisiens chaque jour.

Par ailleurs, le réseau d'assainissement constitue un ensemble unique au monde de galeries techniques accueillant de multiples réseaux (le réseau de distribution d'eau potable, de climatisation ou des câbles de télécommunication ....).

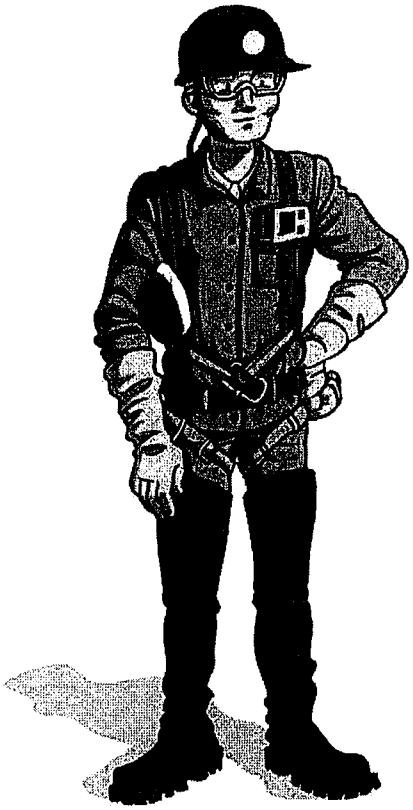
600 agents municipaux participent à la gestion de ce service et un millier d'agents d'entreprises extérieures interviennent quotidiennement dans les ouvrages pour la maintenance de tous ces réseaux.

La mise en place d'un système de management intégré, orienté tout à la fois vers les bénéficiaires, l'environnement et la santé et la sécurité du personnel permet l'amélioration continue du service public de l'assainissement.

Les performances du service contribuent à l'ensemble de la collectivité : les impacts sur le milieu naturel sont progressivement réduits, les conditions de travail s'améliorent, le réseau d'égout va permettre de relier l'ensemble des immeubles parisiens en très haut débit dans un délai court, ... tout en maîtrisant la redevance d'assainissement.

Le service est triplement certifié ISO 900 1, ISO 14 001 et OHSAS 18 001 depuis le 11 juillet 2007. La certification par un organisme indépendant, comme l'AFAQ, permet de démontrer le niveau d'excellence atteint par le service en rejoignant le cercle restreint des entreprises certifiées Qualité Sécurité Environnement.

© GRAPHITO reproduction interdite



Ce projet exemplaire est susceptible d'être reproduit dans d'autres services de la Ville de Paris.

Il s'agit d'un projet **fédérateur** pour le service et **ambitieux** pour la cité, garant de la salubrité de la ville et de la santé des Parisiens et protecteur du milieu naturel (la Seine), **exemplaire et innovant** pour les services municipaux.

Un projet fédérateur…

Le recours à un management intégré, axé sur les relations aux clients, sur l'environnement et sur la prise en compte de la sécurité et de la santé, a permis de reconsidérer l'organisation du service du point de vue de la satisfaction des attentes des bénéficiaires.

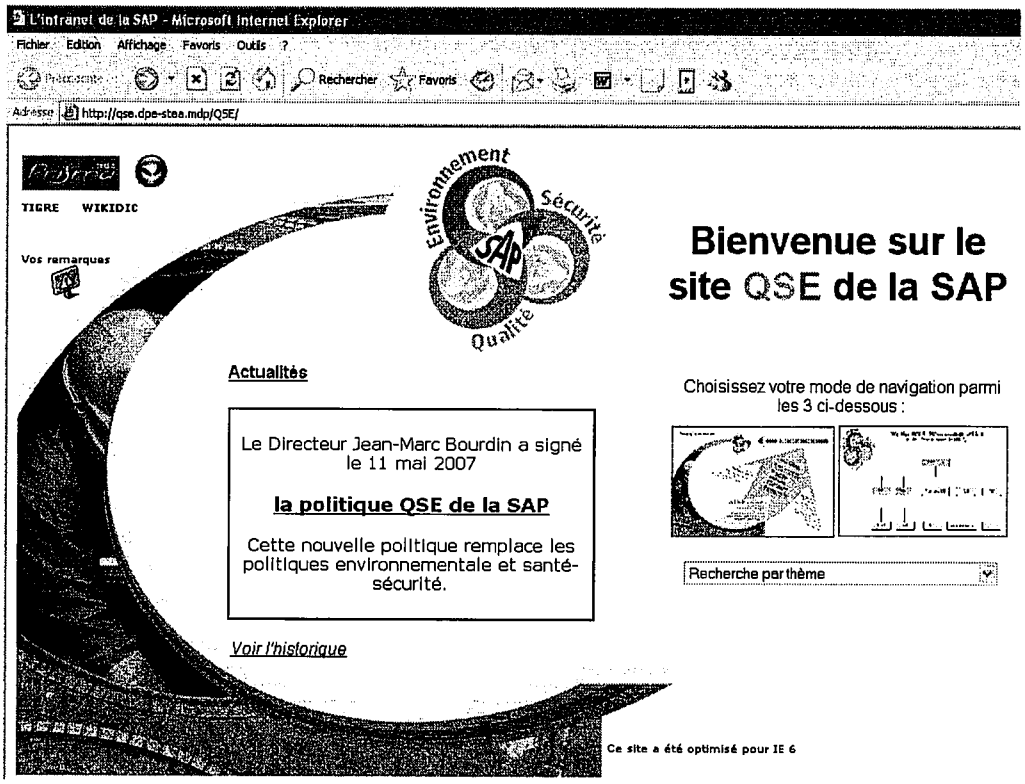
La préoccupation croissante des usagers vis-à-vis de la protection de l'environnement, les évolutions réglementaires (directives européennes, lois sur l'eau…), les demandes de partenaires institutionnels comme l'Agence de l'Eau Seine Normandie, sont autant d'exigences qu'il convient de satisfaire, au-delà de la mission première de salubrité publique qui est dévolue à l'assainissement.

Il est apparu indispensable de reconsidérer l'approche traditionnelle orientée vers l'exploitation du réseau d'assainissement hérité de la fin du 19ème siècle pour la faire évoluer vers une organisation à l'écoute de ses partenaires.

L'approche usagers, et l'appui des référentiels ISO 9 001, ISO 14 001 et OHSAS 18 001, ont clarifié les rôles de chacun et permis, à chaque agent, de comprendre les objectifs généraux et leur déclinaison à son niveau.

La solidarité nécessaire entre les acteurs pour améliorer la sécurité, la protection de l'environnement et la qualité de service a été mise en avant.

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication, la mise en réseau via les égouts de l'ensemble des sites, la réalisation d'un poste de supervision centralisé ont permis de fédérer les agents autour d'outils communs : système d'information géographique TIGRE, portail intranet, …



Un projet ambitieux pour la cité…

L'assainissement d'une ville de 2 millions d'habitants, à proximité d'un fleuve fragile, nécessite un haut niveau de performance. Des objectifs ambitieux ont ainsi été fixés et sont en passe d'être atteints par la Ville de Paris, en liaison avec ses partenaires.

Le retour au bon état écologique de la Seine passe avant tout par un meilleur contrôle des rejets vers le milieu naturel. Or, le réseau d'égouts parisien a été conçu de telle sorte que l'évacuation des eaux en cas d'orage soit orientée vers la Seine. De plus, l'imperméabilisation croissante de la ville a entraîné un accroissement des volumes ruisselés.

La formalisation des pratiques, les investissements consentis dans les équipements, la modélisation hydraulique du réseau, ont permis de considérablement réduire les rejets en Seine

Au-delà de ces efforts, une stratégie de réduction des eaux à la source a été mise en œuvre et le Plan Local d'Urbanisme comporte désormais des prescriptions pour limiter l'imperméabilisation des sols.

Le service, conscient des enjeux environnementaux par son objectif-même, a parallèlement initié une démarche d'exemplarité en matière environnementale en cherchant à réduire systématiquement ses consommations et ses déchets. Ainsi, la consommation d'eau non-potable, utilisée pour le curage des égouts, a été réduite de 200 000 m^3 par an dans les années 90, à moins de 20 000 m^3 aujourd'hui et participe ainsi à la préservation des ressources en eau. Une déchetterie a été mise en place pour trier la majorité des déchets du service et l'ensemble des agents y ont été sensibilisés. Les boues de curage font l'objet d'un suivi rigoureux et plus de 90% sont valorisées.

L'anticipation de situations de crises est également peu à peu systématisée. Un plan de gestion d'une crue exceptionnelle du fleuve a été établi pour permettre de continuer à évacuer les eaux usées et prévenir tout risque d'intrusion de la Seine dans Paris via le réseau d'assainissement.

Le développement du rôle de galerie technique du réseau d'assainissement parisien permet d'éviter la réalisation de tranchées, diminue les nuisances aux riverains et réduit les coûts d'intervention. Cela contribue à la faisabilité du Plan Paris Numérique, qui prévoit de relier tous les immeubles parisiens aux systèmes de communication les plus performants en très haut débit.

Le nombre d'accidents du travail a été divisé par deux entre 2003 et 2006 et une analyse des risques exhaustive, associée à une étude épidémiologique, ont permis de dégager des axes d'amélioration importants pour progresser encore en matière de santé et de sécurité.

L'ensemble de ces objectifs sont menés avec le souci d'une maîtrise des coûts (la redevance d'assainissement est à un niveau inférieur en 2007 à celui de 1998) et une visibilité pluriannuelle des investissements à réaliser.

Un projet exemplaire et innovant pour l'administration parisienne...

La section de l'assainissement de Paris est, depuis le 11 juillet 2007, le premier service municipal de France disposant d'un système de management certifié Qualité Sécurité Environnement pour l'ensemble de ses activités.

La certification par un organisme extérieur indépendant (AFAQ) constitue une étape majeure dans la mise en œuvre du processus d'amélioration du service. Elle permet d'asseoir une campagne de communication interne et externe pour valoriser cette reconnaissance de l'efficacité et du professionnalisme des acteurs de l'assainissement parisien.

Les demandes d'information du public sont d'ores et déjà prises en compte, ainsi la « visite publique des égouts », véritable musée de l'assainissement installé au cœur du réseau des égouts de Paris, permet de sensibiliser au fonctionnement du cycle de l'eau et aux différentes problématiques de l'assainissement, près de 100 000 personnes chaque année, dont 1/3 d'enfants des écoles.

Le service a développé une expertise reconnue, qui se traduit par des publications ou des participations à des conférences spécialisées, comme NOVATECH, conférence internationale sur la gestion des eaux en temps de pluie.

Les outils de management mis en place permettent un meilleur traitement des demandes des usagers, offrent un cadre au dialogue entre les agents et l'encadrement, instaurent un suivi de la satisfaction des usagers et des performances du service, tant en matière environnementale qu'en matière de sécurité ou de qualité de service.

Les audits par un organisme extérieur contribuent à dégager des pistes d'amélioration et de progrès et à mobiliser les agents.

L'extension de cette pratique managériale est prévue à l'ensemble des acteurs du cycle de l'eau. En outre, le Service Technique de la Propreté de Paris s'est engagé dans une démarche similaire, tandis que les Transports Automobiles Municipaux et le centre de production horticole de la DEVE sont certifiés ISO 9 001.

Le service d'assainissement : au service des Parisiens et de l'environnement