

La démarche qualité et ses objectifs

Une politique Qualité forte pour améliorer nos pratiques et notre fonctionnement !

Pourquoi s'être engagé dans une démarche d'amélioration continue à la Mairie de Saint-Paul-lès-Dax ?

Depuis plus de dix ans, la Ville de Saint-Paul-lès-Dax a connu une explosion démographique très importante. Lors du recensement de 1999, la population saint-pauloise s'élevait à 10 228 habitants pour aujourd'hui atteindre 13 561 habitants. Cette poussée démographique a été prise en compte par les élus saint-paulois qui ont choisi de réaliser des projets structurants d'envergure, répondant aux besoins de la population. Ainsi, de nombreux projets ont vu le jour : la réalisation d'une nouvelle Mairie et la création de nouveaux services, un nouveau centre-ville, deux nouveaux quartiers résidentiels, un quatrième groupe scolaire, un second collège, une nouvelle station d'épuration, une maison d'accueil pour adultes polyhandicapés, un second établissement pour personnes âgées dépendantes, un multi-accueil pour enfants, un troisième gymnase, une plaine des sports.

En parallèle, de nombreux projets privés ont été réalisés comme notamment la construction d'un grand centre commercial «Le Grand Mail» qui est actuellement en travaux pour augmenter sa surface de vente de 17 000 m². Toutes ces réalisations et l'évolution de la Ville ont fait émerger le besoin d'une vision globale de notre organisation et de notre management territorial. Le système de management par la Qualité est venu appuyer et renforcer le pilotage des choix des élus et la mise en œuvre de ces derniers par les services municipaux pour répondre qualitativement aux besoins des saint-paulois.



Démarche qualité à la Mairie de Saint-Paul-lès-Dax

La Mise en place de la démarche

En 2008, la Mairie de Saint-Paul-lès-Dax a fait le choix de s'engager dans une démarche d'amélioration continue et permanente de ses services, pour répondre de manière optimale aux attentes des administrés, tout en intégrant la nécessité de modernisation des services publics. Engagée de manière globale et transverse au sein de tous les services de la collectivité, cette démarche repose sur l'analyse fine et la formalisation de nos métiers et de notre organisation pour améliorer en permanence notre structuration et donner plus de clarté sur notre fonctionnement.

Concrètement, les objectifs de cette politique d'amélioration continue et permanente sont multiples :

- Améliorer la qualité des prestations délivrées aux usagers,
- Renforcer l'efficacité de notre organisation par une dynamique interne globale,
- Placer l'agent au cœur du processus de l'organisation,
- Valoriser et optimiser le savoir-faire et le savoir-être de nos agents.

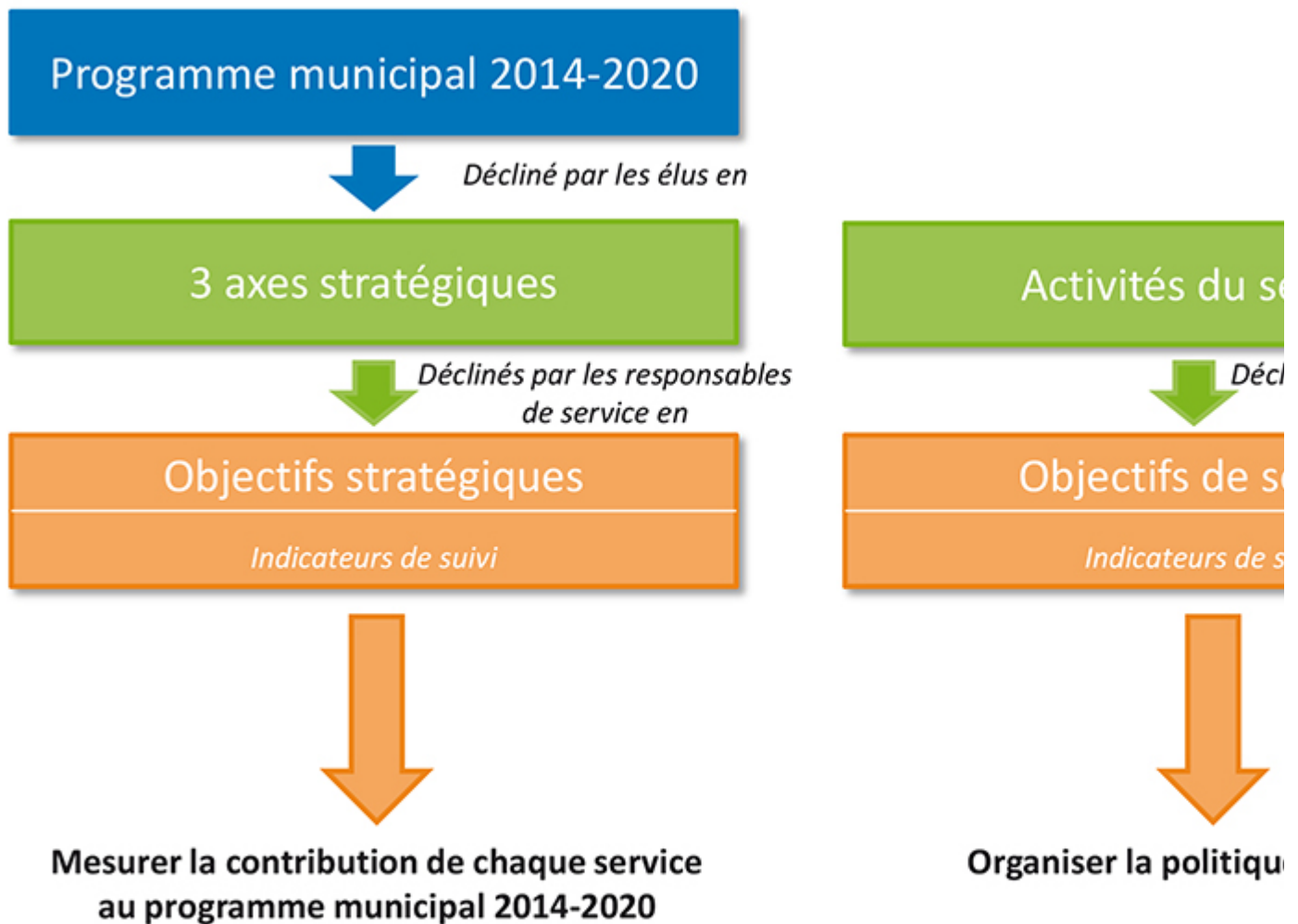
Dans cette perspective d'amélioration continue, les services municipaux se sont engagés à tout mettre en œuvre afin de proposer des services de qualité, conformes aux exigences et aux attentes des administrés. Ils s'engagent également à prendre en compte les besoins et les réclamations des administrés et à poursuivre la mise en œuvre des bonnes pratiques de management initiées par cette démarche.

Lors des élections de 2014, et dans le cadre de son nouveau mandat, l'équipe municipale a souhaité maintenir cette démarche au sein des services. Les élus ont ainsi confirmé l'engagement pris lors du précédent mandat de doter les services de moyens adaptés (notamment grâce à un site intranet dédié et conçu sur-mesure) pour mettre en œuvre cette politique et atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés.

Ces objectifs, issus de la profession de foi de l'équipe municipale, constituent le socle des actions menées, dans le respect des exigences réglementaires et autres exigences applicables. Une carte stratégique, basée sur ces objectifs, nous permet de suivre les tendances et les évolutions des indicateurs associés.

Note carte se décompose selon trois axes politiques retenus par les élus, segmentés chacun en thèmes :

- Une ville solidaire et citoyenne,
- Une ville de qualité pour ses habitants,
- Une ville qui maîtrise ses dépenses.



Projet d'administration

La déclinaison de la Démarche Qualité

La Direction Générale, soucieuse d'améliorer continuellement les pratiques des services de la collectivité, s'applique aujourd'hui à maintenir son organisation structurée autour du système de management qualité. Pour cela, un comité de direction composé d'élus municipaux, de la direction générale, des responsables des services et de techniciens a été créé, ayant pour mission de veiller à la bonne application des différentes mesures issues de la démarche.

Ce travail de plusieurs années a abouti, depuis mars 2011 à l'obtention de plusieurs certifications : environnementale (ISO 14 001) et organisationnelle (ISO 9 001), concernant 15 services répartis sur plusieurs sites distants.