

COMMUNAUTE URBAINE DE BORDEAUX

----- EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE COMMUNAUTE -----

Séance du 22 avril 2005
(convocation du 11 avril 2005)

Aujourd'hui Vendredi Vingt-Deux Avril Deux Mil Cinq à 09 Heures 30 le Conseil de la Communauté Urbaine de BORDEAUX s'est réuni, dans la salle de ses séances sous la présidence de Monsieur Alain ROUSSET, Président de la Communauté Urbaine de BORDEAUX.

ETAIENT PRESENTS :

M. ROUSSET Alain, M. MARTIN Hugues, M. HOUDEBERT Henri, M. BOBET Patrick, M. BRON Jean-Charles, M. BROQUA Michel, Mme CARTRON Françoise, M. CAZABONNE Alain, M. CHAUSSET Gérard, Mme CURVALE Laure, M. DAVID Alain, M. DUCASSOU Dominique, Mme EYSSAUTIER Odette, Mme FAYET Véronique, M. FELTESSE Vincent, M. FLORIAN Nicolas, M. FREYGEFOND Ludovic, M. GELLE Thierry, M. GUICHARD Max, M. LABARDIN Michel, M. LABISTE Bernard, Mme LACUEY Conchita, M. MERCIER Michel, M. PIERRE Maurice, M. PUJOL Patrick, M. SAINTE-MARIE Michel, M. SOUBIRAN Claude, M. TOUZEAU Jean, M. TURON Jean-Pierre, M. BANAYAN Alexis, M. BANNEL Jean-Didier, M. BAUDRY Claude, M. BELIN Bernard, M. BELLOC Alain, M. BENOIT Jean-Jacques, Mme BRACQ Mireille, M. BREILLAT Jacques, Mme BRUNET Françoise, M. CANOVAS Bruno, Mme CARLE DE LA FAILLE Marie Claude, M. CARTI Michel, M. CASTEL Lucien, M. CASTEX Régis, Mme CAZALET Anne-Marie, M. CAZENAVE Charles, M. CHAZEAU Jean, Mme COLLET-LEJUIF Sylvie, Mme CONTE Marie-Josée, Mlle COUTANCEAU Emilie, M. COUTURIER Jean-Louis, Mme DARCHE Michelle, M. DAVID Jean-Louis, Mme DE FRANCOIS Béatrice, M. DOUGADOS Daniel, Mme DUBOURG-LAVROFF Sonia, Mme DUMONT Dominique, M. DUTIL Silvere, M. FEUGAS Jean-Claude, M. GOURGUES Jean-Pierre, M. GRANET Michel, M. GUILLEMOTEAU Patrick, M. HOURCQ Robert, M. HURMIC Pierre, Mme ISTE Michèle, M. JAULT Daniel, Mme JORDA-DEDIEU Carole, M. JOUVE Serge, Mme KEISER Anne-Marie, Mme LIMOUZIN Michèle, M. LOTHAIER Pierre, M. MANGON Jacques, M. MANSENCAL Alain, M. MAURIN Vincent, M. MERCHERZ Jean, M. MILLET Thierry, M. MONCASSIN Alain, Mme MOULIN-BOUDARD Martine, M. MOULINIER Maxime, M. NEUVILLE Michel, Mme NOEL Marie-Claude, M. POIGNONEC Michel, M. PONS Henri, M. QUERON Robert, Mme RAFFARD Florence, M. REBIERE André, M. RESPAUD Jacques, M. SARRAT Didier, M. SEGUREL Jean-Pierre, M. SIMON Patrick, M. TAVART Jean-Michel, Mme TOUTON Elisabeth, Mme VIGNE Elisabeth, Mme WALRYCK Anne.

EXCUSES AYANT DONNE PROCURATION :

M. ANZIANI Alain à M. SAINTE-MARIE Michel
M. BRANA Pierre à M. DOUGADOS Daniel
M. CANIVENC René à M. QUERON Robert
Mme. CASTANET Anne à M. CASTEX Régis
M. CAZABONNE Didier à M. CAZABONNE Alain
M. CORDOBA Aimé à M. GUICHARD Max
M. DANE Michel à Mme. NOEL Marie-Claude
Mme. DELAUNAY Michèle à Mme. CARTRON Françoise
M. DELAUX Stéphan à Mme. BRACQ Mireille
Mme. DESSERTINE Laurence à Mme. VIGNE Elisabeth
M. DUCHENE Michel à M. SIMON Patrick
Mme. FAORO Michèle à M. MONCASSIN Alain
M. FAVROUL Jean-Pierre à M. DUCASSOU Dominique
M. FAYET Guy à M. BANNEL Jean-Didier
M. FERILLOT Michel à M. BAUDRY Claude

M. FLORIAN Nicolas à M. POIGNONEC Michel jusqu'à 10 H 45
M. GUICHOUX Jacques à M. GUILLEMOTEAU Patrick
M. HERITIE Michel à M. HOUDEBERT Henri
M. JUNCA Bernard à M. BOBET Patrick
M. LAMAISSON Serge à M. LABISTE Bernard
M. MAMERE Noël à M. HURMIC Pierre
M. MANGON Jacques à M. MERCHERZ Jean jusqu'à 11 H 00
M. MILLET Thierry à M. BELLOC Alain jusqu'à 10 H 30
Mme. PALVADEAU Chrystèle à Mme. TOUTON Elisabeth
Mme. PARCELIER Muriel à Mme. CARLE DE LA FAILLE Marie Claude
Mme. PUJO Colette à Mme. DARCHE Michelle
M. QUANCARD Joël à M. CASTEL Lucien
M. REDON Michel à M. RESPAUD Jacques
M. SEUROT Bernard à M. REBIERE André
M. VALADE Jacques à M. MARTIN Hugues

EXCUSES :

LA SEANCE EST OUVERTE

Démarche Qualité : avancement et proposition de nouvelles actions

Monsieur SOUBIRAN présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs

1) Point sur la démarche qualité et intégration de trois nouvelles actions qualité

Par délibération du 13/07/2000, le Conseil de Communauté a décidé la mise en œuvre du programme d'actions qualité portées par 10 services et approuvé l'organisation de notre démarche qualité. Celle-ci doit respecter prioritairement 3 objectifs :

- améliorer notre service public et la satisfaction de nos usagers
- rendre notre fonctionnement interne plus performant
- tendre à ce que le personnel s'épanouisse dans son travail

Chaque action qualité est basée sur le volontariat et porte sur un périmètre défini par les directeurs de service.

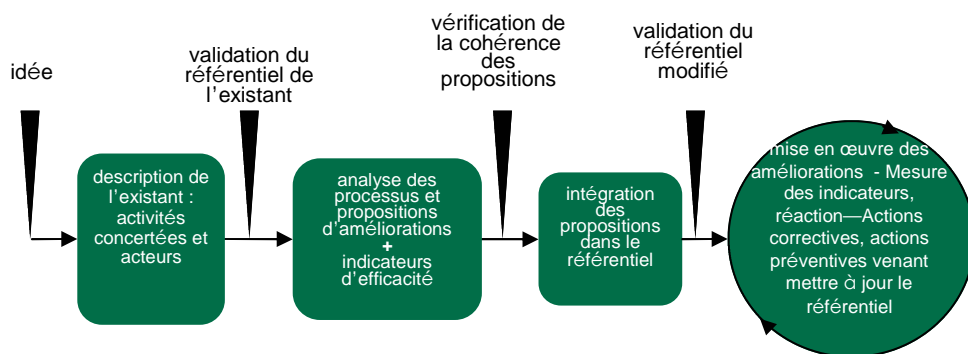
Le Centre de la Qualité (CEQUAL) est chargé d'apporter un soutien méthodologique et d'animer les groupes de travail.

Par délibération du 28/03/2003, 4 nouvelles actions qualité ont été intégrées au programme d'actions qualité.

A ce jour, la démarche qualité concerne la moitié des directions de la Cub. Les mille agents des quinze directions ont déjà assisté à une séance de sensibilisation. Un bon nombre d'entre eux participe aujourd'hui au progrès mis en place dans leur service.

Pour chaque action qualité, les activités sont détaillées et les acteurs des différents services qui interviennent sont listés. Puis, les objectifs de progrès recherchés dans l'action qualité sont précisés. Le premier document ainsi constitué s'appelle le « référentiel de l'existant ». Après réflexion des groupes de travail, les propositions d'améliorations validées sont incluses dans le référentiel qui devient le « référentiel modifié ». L'efficacité des améliorations est mesurée sur le terrain et les corrections éventuelles nécessaires sont apportées puis elles-mêmes observées. C'est le cycle d'amélioration permanente.

Toutes les actions qualité se déroulent de la manière suivante :



Vous trouverez en annexe le point d'avancement de chacune des actions qualité constituant le programme d'actions.

Par ailleurs, **trois nouvelles Directions** ou Services se sont portés volontaires au cours de l'année passée pour lancer une action Qualité :

La **Direction des Moyens généraux**, pour une action « **O** » : Mise à disposition des ressources matérielles communes. Le Référentiel de l'existant est finalisé et les groupes de travail ont commencé à se réunir. Les processus concernés sont :

- Achat, remise et retrait de mobiliers, équipements fournitures, produits et petits matériels
- Gestion des parcs de mobilier, équipements et petits matériels
- Prospective
- Communication interne

La **Direction du développement Opérationnel et Aménagement**, pour une action « **P** » : Autorisations d'occupation du sol (AOS). La direction est en train de finaliser le Référentiel de l'existant, qui porte sur les processus :

- Accueil
- Instruction des demandes de renseignement, des CU (certificats d'urbanisme) et des autres AOS : PC (permis de construire), Permis de lotir, etc...
- Participation aux processus de classement d'ouvrages et d'octroi des garanties financières
- Gestion territoriale des informations relatives aux politiques urbaines

La **Direction opérationnelle Eau et Assainissement**, pour une action « **Q** » : Maîtrise de la relation avec les usagers de l'eau et l'assainissement, dans le cadre des processus menés directement par la Cub.

La Direction est en train de finaliser le Référentiel de l'existant, portant sur les processus :

- Réclamations
- Classement d'ouvrages
- Conformité des branchements existants et construction de branchements
- Gestion des sinistres inondation
- Servitudes
- Maîtrise de la satisfaction de l'utilisateur au travers du rôle de délégant pour l'eau et l'assainissement

2) Projet d'une action nouvelle à démarrer : Les Marchés publics

Les marchés publics concernent tous les achats de la Communauté Urbaine (Code des marchés 2004). Ils constituent ainsi une activité transversale pratiquée par tous les services. Progresser dans ce domaine est un élément stratégique fort, et il est proposé de lancer une action qualité, avec l'objectif d'atteindre la certification ISO 9001/2000.

Champ de l'action qualité

Les processus concernés seraient :

1) les processus « métier » relatifs aux marchés publics formalisés sous forme d'appels d'offres, depuis la rédaction du DCE jusqu'à la notification au candidat retenu (y compris après négociation si l'appel d'offres est infructueux).

2) les processus « de management » liés : organisation, rôles respectifs du directeur général, du directeur général adjoint responsable du pôle Administration générale, des pôles, des directions, recherche d'améliorations dans l'organisation, communication sur la démarche, interne et externe, gestion documentaire.

3) les processus de « gestion des ressources » :

- gestion des ressources humaines en lien avec les processus « marchés publics » : définition des postes, recrutement, gestion des compétences, formation pour tous les personnels concernés, adéquation aux effectifs nécessaires.
- gestion des ressources informatiques nécessaires aux processus marchés publics (matériels et logiciels, connexions,...).
- gestion des ressources matérielles.

NB : le pilote global du processus « Marchés Publics » serait la Direction centrale des achats et marchés (DCAM).

Les objectifs à atteindre

L'action qualité « marchés publics » visera à :

- garantir le maintien de la sécurité juridique (c'est-à-dire le respect en toutes circonstances du droit et des principes régissant la commande publique et du droit de la concurrence).
- optimiser les délais.
- améliorer l'anticipation et la gestion des priorités.

L'atteinte de l'ensemble de ces objectifs tend à améliorer le déroulement de tous les processus opérationnels comportant des marchés formalisés, en apportant satisfaction aux élus de la CAO, à l'ensemble des élus communautaires impliqués dans nos processus opérationnels, et, indirectement, aux usagers des services publics qui en découlent.

Echéancier / méthode / ressources

Première étape : description exhaustive de l'existant :

Pour l'ensemble des processus visés (métier, management, gestion des ressources), il conviendra de formaliser le détail des activités constituant aujourd'hui ces processus, en précisant les acteurs impliqués.

Il faudra aussi déterminer les objectifs de progrès recherchés, détaillés pour chaque processus, et permettant d'atteindre les 3 grands objectifs visés ci-dessus.

Cette étape permettra de livrer le « référentiel de l'existant ».

Calendrier : pour novembre 2005, formalisation du document, avec validation par l'EDG en décembre 2005.

Deuxième étape : analyse des dysfonctionnements et propositions d'amélioration – mise en place du système de management de la qualité sur l'ensemble des processus concernés :

Les groupes de travail, pilotés par la DCAM assistée du CEQUAL, réuniront les acteurs concernés par chacun des processus du champ de l'action qualité. Chaque direction concernée devra porter ce travail et désigner les interlocuteurs pour les groupes.

L'année 2006 devra permettre d'aboutir à la formalisation de l'ensemble des propositions d'amélioration et à la mise en œuvre du système complet de management de la qualité.

En décembre 2006, devra pouvoir se tenir l'audit externe « à blanc » permettant d'aboutir à l'audit de certification lors du 1er trimestre 2007.

Ressources :

*) Le centre de la qualité sera chargé d'accompagner la DCAM dans le déroulement de son action qualité, notamment en apportant un soutien méthodologique et en animant les groupes de travail.

*) Ces groupes seront constitués de représentants des directions produisant des appels d'offres, de la Direction du développement des ressources humaines, de la Direction des systèmes d'information et de la DCAM.

*) Cependant, pour faire face à la charge supplémentaire induite pour la DCAM par le démarrage de cette action qualité sans impacter le délai de passation des marchés, la DCAM se fera assister par un prestataire externe qu'elle recherchera par procédure MAPA. Le prestataire devra être présent à toutes les réunions des groupes de travail, rédiger les compte-rendus et produire tout le système documentaire nécessaire pour la certification ISO 9001.

Le montant de cette prestation est estimé à 150 000 € H.T.

*) Régulièrement les directeurs généraux des pôles concernés seront amenés à effectuer des validations intermédiaires, notamment sur le management des différents processus.

Perspective

L'action qualité pourra voir son champ étendu à la passation des Mapa et aux procédures formalisées faisant intervenir un jury (dialogue compétitif, conception/réalisation, concours). Ultérieurement, les processus d'exécution des marchés publics pourraient également être mis sous démarche Qualité.

Conclusions :

Afin de rendre plus ambitieuse notre démarche qualité il vous est demandé, Mesdames et Messieurs, de :

- Décider d'adjoindre au Programme d'actions qualité les trois nouvelles actions O, P, et Q telles que décrites ci-dessus.
- Décider d'adjoindre au Programme d'actions qualité une nouvelle action portant sur les marchés publics telle que définie ci-dessus, avec l'objectif particulier pour cette action d'obtenir, début 2007, la certification ISO 9001/ version 2000.
- Décider de recourir à un prestataire extérieur pour assister la DCAM à produire le système documentaire de cette action qualité (estimation : 150 000 € H.T.).

Les conclusions, mises aux voix, sont adoptées à l'unanimité.
Fait et délibéré au siège de la Communauté Urbaine le 22 avril 2005,

Pour expédition conforme,
par délégation,
le Vice -Président,

**REÇU EN
PRÉFECTURE LE
10 MAI 2005**

M. CLAUDE SOUBIRAN

