

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES
OUCHE ET MONTAGNE



*MANUEL DE MANAGEMENT
DE LA QUALITE*

www.ouche-montagne.fr

Conformément aux dispositions de l'article L. 5214-1 du Code général des collectivités territoriales la Communauté de Communes Ouche et Montagne a pour objet d'associer des communes au sein d'un espace de solidarité, en vue de l'élaboration d'un projet commun de développement, d'aménagement de l'espace et de protection de l'environnement, en reconnaissant prioritaire la préservation du caractère rural de la communauté et des communes qui la composent.

Systeme de Management Qualité

Pour assurer un fonctionnement efficace, le conseil communautaire a choisi de mettre en place un SMQ (Systeme de Management Qualité).

Cette démarche engage toute l'entité ; elle nécessite un engagement du Conseil, de son exécutif, de la Direction et des agents. Le Président en assure la promotion avec la collaboration du Directeur et du Responsable Qualité. La mise en place d'un SMQ est un vecteur de progrès et un catalyseur d'énergie pour satisfaire les usagers.

Ce manuel vise à expliquer les actions engagées par la Communauté de Communes Ouche et Montagne afin d'assurer en permanence et accroître la satisfaction des usagers. Il s'applique à toutes ses activités.

Ce manuel est destiné à l'ensemble de nos agents, élus et usagers.

Aucune exclusion de paragraphe n'est effectuée sur les activités e la Communauté de Communes.

SOMMAIRE

I – Présentation de la communauté de communes Ouche et Montagne

- A) Historique
- B) Le territoire
- C) Les compétences de la Communauté de Communes Ouche et Montagne
- D) La gouvernance
- E) L'équipe

II – Enjeux de la démarche qualité de la communauté de communes Ouche et Montagne

- A) Le contexte
- B) Finalité / Objectifs

III – Le système qualité

- A) Les acteurs.
- B) L'organigramme documentaire.
- C) Les processus.
- D) Les procédures / instructions / formulaires.
- E) Les enregistrements.

IV – Les axes d'amélioration et de mise en performance

- A) La gestion des réclamations et des anomalies.
- B) La satisfaction des usagers.
- C) Une veille réglementaire.
- D) Les boîtes à idées numériques.
- E) Surveillance des indicateurs de processus.
- F) Actions correctives et préventives.
- G) La revue de direction.
- H) Les audits
- I) Santé Sécurité Environnement

V – Les ressources

- A) Les agents.
- B) Le matériel, les installations et les infrastructures.

VI– Annexes

- A) Organigramme des services
- B) Processus direction
- C) Liste des indicateurs qualité
- D) Listes des moyens matériels

I – Présentation de la Communauté de Communes Ouche et Montagne

A) Historique

La communauté de communes Ouche et Montagne est une structure intercommunale qui existe depuis le 1er janvier 2014, issue de la fusion de la communauté de communes de la Vallée de l'Ouche créée le 22/11/2002 et de la communauté de communes du Somberronnais créée le 24/12/2002.

Les statuts ont été validés par arrêté préfectoral en date du 30 décembre 2015.

Elle est composée des communes de :

Agey, Ancey, Arcey, Aubigny-les-Somberron, Barbirey-sur-Ouche, Baulme-la-Roche, Blaisy-Bas, Blaisy-Haut, Bussy-la-Pesle, Drée, Echannay, Fleurey-sur-Ouche, Gergueil, Gissey-sur-Ouche, Grenant-les-Somberron, Grosbois-en-Montagne, Lantenay, Mesmont, Montoillot, Mâlain, Pasques, Pralon, Remilly-en-Montagne, Saint-Anthot, Saint-Jean-de-Bœuf, Saint-Victor-sur-Ouche, Sainte-Marie-sur-Ouche, Savigny-sous-Mâlain, Somberron, Velars-sur-Ouche, Verrey-sous-Drée, Vielmoulin.

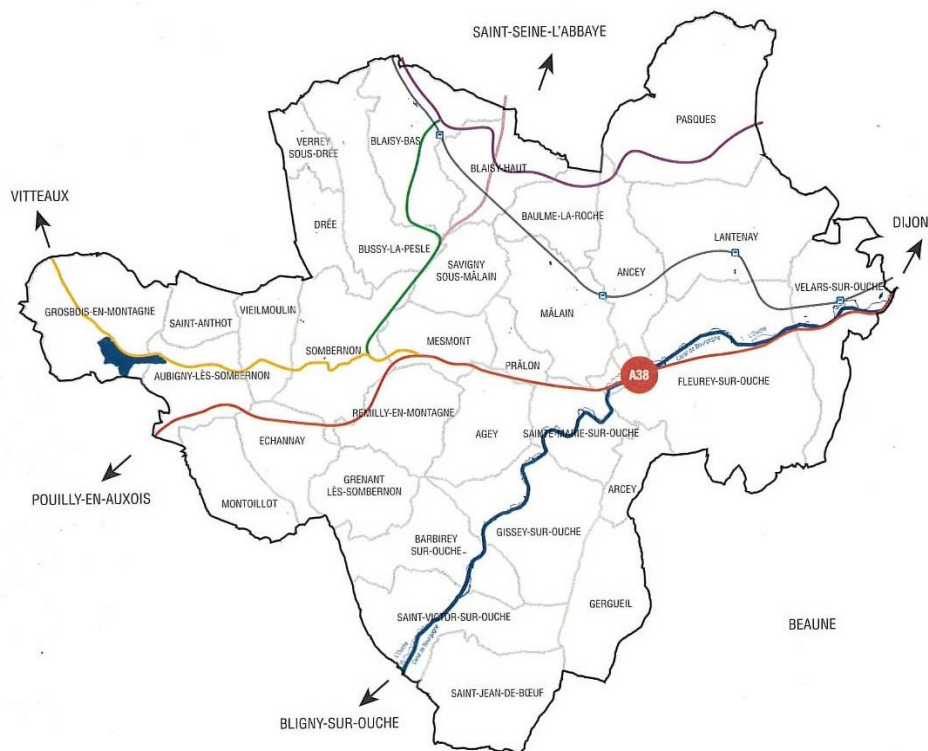
B) Le territoire

Le territoire de la communauté de communes Ouche et Montagne est composé de 32 communes représentant 10 927 habitants (INSEE).

Idéalement positionné à l'entrée de l'agglomération dijonnaise, le territoire économique de la CCOM est en mesure de jouer un rôle capital pour les années à venir, tout en gardant l'objectif de constituer un trait d'union entre ruralité et territoire urbain.

Les voies de communication qui la traversent sont un atout majeur qui permet à tout type d'activité de trouver les conditions idéales de liaison tant en direction de ses usagers ou chantiers qu'en terme de logistique d'approvisionnement.

Les entreprises qui souhaiteront s'y installer seront en mesure de trouver chez les habitants de cette communauté de communes les ressources humaines capables de les accompagner dans leur développement.



C) Les compétences de la Communauté de Communes Ouche et Montagne

OBLIGATOIRES :

- Aménagement de l'espace
- Développement économique.
- Tourisme
- Gestion des Milieux Aquatiques et Prévention des Inondations
- Aménagement, entretien et gestion des aires d'accueil des gens du voyage
- Déchets ménagers

SUPPLEMENTAIRES :

- Politique du logement et cadre de vie.
- Action sociale.
- Assainissement.
- Eau.
- Construction et entretien d'équipements culturels et sportifs.
- Maison de services au public.
- Voirie communautaire.
- Animation culturelle et sportive.
- Recensement.
- Communication, téléphonie et internet.
- Maîtrise foncière et réserve foncière.

D) La gouvernance

Le conseil communautaire, véritable instance décisionnelle de la communauté de communes, est composé de 50 conseillers représentant les 32 communes proportionnellement à leur poids démographique. Ce conseil élit en son sein le Président et les 9 Vice-Présidents qui constituent le Bureau communautaire avec les 4 représentants du comité des maires.

Les élus de la communauté de communes se répartissent dans 12 Commissions : (Développement économique, Tourisme, Finances/Achats/Mutualisation, Environnement /Développement durable/ Urbanisme, Action sociale, Déchets, Assainissement, Eau/Gestion des Milieux Aquatiques et Prévention des Inondations, Culture, vie associative, Communication, Travaux/Sécurité des ouvrages, au sein desquelles les membres élaborent des projets, suivent les actions engagées et proposent des actions nouvelles et un comité technique Ressources humaines QSSE

Le conseil vote le budget primitif de la communauté de communes qui prévoit les dépenses et recettes prévisionnelles d'un exercice budgétaire et le compte administratif qui est le bilan d'un exercice budgétaire.

Les bureaux et les conseils se réunissent selon un calendrier prévisionnel à la demande du Président et autant que de besoins.

Les commissions se réunissent plusieurs fois par an selon les dossiers à traiter.

Conformément à la loi du 27 décembre 2019 « Engagement et proximité » afin d'assurer une meilleure représentativité des communes dans la gouvernance de l'intercommunalité, une conférence des maires sera instaurée et accompagnée d'un pacte de gouvernance. Les maires seront réunis 4 fois par an pour aborder des sujets stratégiques, structurants et émettre un avis.

Les vice-Présidences se répartissent de la manière suivante :

- Développement du territoire.
- Finances-Achats-Mutualisations.
- Développement Durable-Urbanisme.
- Action sociale.
- Déchets-Assainissement.
- Eau-Gemapi.
- Animation du territoire.
- Communication.
- Travaux-Sécurité des ouvrages.

E) L'équipe

L'équipe représente 125 agents répartis en 4 pôles métiers et 1 pôle administratif.

Les 4 pôles métiers sont les suivants :

- Action sociale.
- Animation du territoire.
- Technique et Environnement.

- Développement du territoire.

Le pôle administratif est composé des 4 services supports suivants :

- Achat et mutualisation.
- Finances.
- Ressources humaines.
- Communication.

Le service support suivant :

- Ressources-infrastructures est intégré au pôle technique et environnement

Les pôles métiers et les services supports sont chargés de préparer les dossiers soumis au conseil communautaire et de mettre en œuvre les décisions prises par les élus. Ils doivent également s'assurer du bon fonctionnement au quotidien de l'ensemble des services dont ils ont la responsabilité et mis à disposition du public.

Les 3 processus de management sont les suivants :

- Conseil communautaire.
- Direction générale des services.
- Développement durable.

II – Enjeux de la démarche qualité de la communauté de communes Ouche et Montagne

A) Le contexte

L'activité de la communauté de communes Ouche et Montagne s'inscrit, depuis de longues années, dans une démarche de qualité au service des habitants du territoire, des communes

membres et des entreprises et ceci sous l'impulsion des dirigeants qui se sont succédés aux responsabilités.

Début 2014, le conseil communautaire a décidé de créer une Commission Qualité afin de formaliser un manuel qualité intégrant les macros-processus, les procédures, les documents et les formulaires.

Une base documentaire permet aux services et aux élus d'accéder aux documents à jour et applicables.

B) Finalité / Objectifs

La finalité de la démarche est la suivante :

Apporter le meilleur service aux « usagers » de la communauté de communes Ouche et Montagne que sont les habitants, les communes membres, les associations et les entreprises en s'appuyant pour cela sur les ressources humaines internes positionnées au cœur du dispositif.

Cette finalité se décline en plusieurs objectifs externes et internes.

Les objectifs externes :

- Assurer un accueil physique, téléphonique et numérique irréprochable vis-à-vis des usagers.
- Améliorer la réactivité dans le traitement des demandes des usagers.
- Optimiser la circulation de l'information entre les usagers et la communauté de communes.
- Optimiser la circulation de l'information entre les communes et la communauté de communes.
- Intégrer les nouveaux besoins des usagers dans les prestations de la communauté de communes quand ils sont pertinents et compatibles avec le cadre budgétaire.
- Faire évoluer et adapter les services en tenant compte des remarques des usagers quand elles sont recevables.
- Assurer un exercice de qualité des compétences inscrites dans les statuts communautaires.
- Gérer de manière optimale le patrimoine communautaire.

Les objectifs internes (l'organisation de la communauté de communes) :

- Poursuivre la rationalisation des méthodes de travail.
- Valoriser le travail et le potentiel des agents.
- Optimiser l'organisation des pôles.
- Renforcer la traçabilité des opérations.
- Capitaliser les savoir-faire.
- Favoriser la transversalité et le travail coopératif dans le fonctionnement des pôles.
- Développer les synergies internes.
- Améliorer la polyvalence des agents.
- Homogénéiser les pratiques professionnelles des agents.

- Maîtriser la sécurité, l'environnement et l'hygiène au sein de la structure.
- Sécuriser les procédures internes.

La stratégie globale à adopter pour atteindre les objectifs et la finalité est la recherche de l'amélioration continue avec une implication des agents de la communauté de communes Ouche et Montagne qui doivent être force de propositions pour faire évoluer leurs pratiques professionnelles vers l'efficacité optimale.

III – La qualité

Le périmètre de la qualité retenu est celui de l'intégralité des services et des missions de la communauté de communes.

La procédure « Gestion de projet » permet de maîtriser les étapes nécessaires à la mise en place d'une nouvelle prestation de service ou à l'intégration d'une nouvelle compétence ou la réalisation d'une opération.

Le système est documenté par la formalisation de documents simples, correspondant aux missions et aux tâches quotidiennes de chacun afin d'optimiser et de faciliter le travail de chacun. La documentation applicable est disponible sur le système d'informations.

A) *Les acteurs*

1) Le Président

L'article 5211-9 du Code Général des Collectivités Territoriales précise que « Le Président est l'organe exécutif de l'EPCI, qu'il est le seul chargé de l'administration et qu'il est le chef des services de l'EPCI ». Au titre de ses attributions, il est donc le Président de la revue de direction.

2) Le Directeur Général des Services

Il assure le management du système qualité et participe avec le Président à la revue de direction.

3) Le responsable qualité.

L'animateur qualité assure les fonctions de responsable qualité.

A ce titre, il est l'interlocuteur des prestataires extérieurs chargés d'accompagner la collectivité dans cette démarche qualité. Il centralise les informations et anime le groupe de travail correspondant à un processus. Il est responsable de la rédaction des fiches processus et procédure. L'animateur qualité assure l'actualisation des fiches processus, procédure et formulaires et prendra l'initiative de la création de nouvelles fiches procédure et de nouveaux formulaires. Il définit les enregistrements liés à son processus et participe à la revue de direction.

4) Les pilotes de processus (Directeurs de pôle, chefs de service, ...)

Les pilotes de processus transmettront les informations à l'animateur qualité pour l'actualisation des fiches processus, procédure et formulaires. Les pilotes de processus participent à la revue de Direction.

5) Les agents :

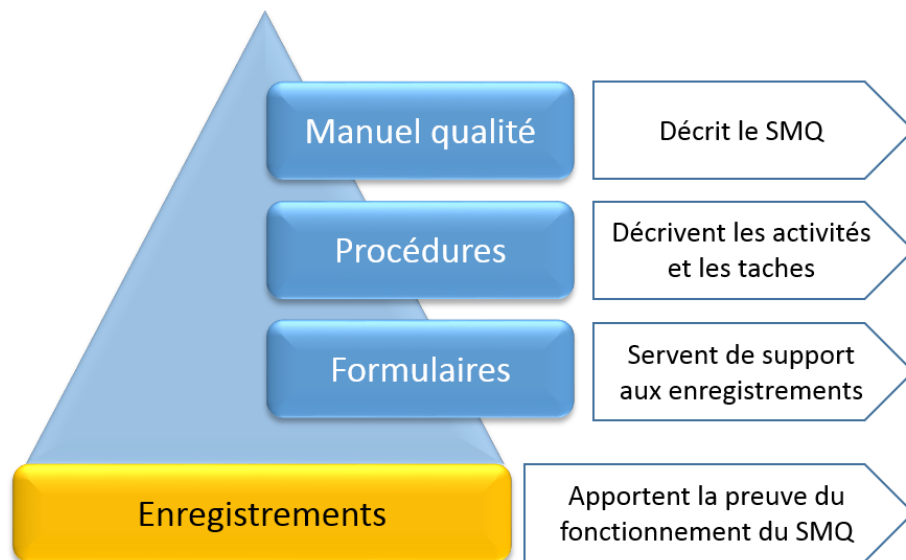
Ils mettent en œuvre le système de management qualité au quotidien. Ils peuvent proposer à l'animateur qualité des actualisations des fiches processus et procédures.

B) L'organigramme documentaire

Tout système qualité repose sur un organigramme documentaire qui doit adopter une transparence et une visibilité pour tous les intervenants.

Dans cette organisation, le manuel qualité est le document de référence de la démarche qualité.

Le principe de l'armature / arborescence peut être synthétisé de cette façon :



La gestion de ce manuel est assurée par le responsable qualité qui le rédige, le diffuse après validation par le DGS et assure l'actualisation et l'archivage.

Le manuel qualité ainsi que les processus et procédures sont gérés informatiquement toutefois, des exemplaires papier sont édités et placés dans un classeur conservé chez l'assistante de direction qui assure le secrétariat de la commission qualité. Cette version papier permet d'authentifier les documents en vigueur.

La fiche procédure gestion documentaire précise les modalités de fonctionnement de l'organigramme documentaire.

C) Les processus

L'activité de la communauté de communes a été décomposée en plusieurs processus. Après un travail d'analyse mené avec le bureau d'études partenaire, quatre processus métiers ont été identifiés :

- **Technique et Environnement**
- **Action Sociale**
- **Animation du territoire**
- **Développement du territoire**

5 processus supports :

- **Achat-Mutualisation**
- **Ressources humaines**
- **Communication**
- **Ressources-Infrastructures**
- **Finances-Mutualisation**

3 processus de management :

- **Conseil communautaire.**
- **Direction générale.**
- **Développement durable.**

Une fiche a été élaborée par un groupe de travail.

Cette fiche processus contient la finalité du processus, un descriptif exhaustif des activités inhérentes et une déclinaison opérationnelle aboutissant ou non à une (ou des) fiche(s) procédure(s).

La fiche processus précise également, le cas échéant, un calendrier des tâches régulières et récurrentes de l'année qui s'imposent aux services.

Les fiches processus sont évolutives mais seul l'animateur qualité pourra, après validation par le Directeur Général des Services et le Président, actualiser la fiche dans le système d'information.

Les pilotes de processus métiers sont les suivants :

- **Technique et Environnement : Pascal VERDONE**
- **Action sociale : Christelle CUENOT**
- **Développement du territoire : Jérémie BARDET**
- **Animation du territoire : Jérémie BARDET**

Les pilotes de processus supports sont les suivants :

- **Finances : Emilie PIERRE**
- **Achat-Mutualisation : Virginie RICHARD**
- **Ressources humaines : Géraldine BREARD**

- Infrastructures-Ressources : Pascal VERDONE
- Communication : Franck BUQUEN

Les pilotes des processus de management sont les suivants :

- Orientation politique : Conseil Communautaire
- Direction générale : Frank BUQUEN
- Développement Durable : Frank BUQUEN

D) Les procédures, Instructions, formulaires.

Les pilotes de processus, après avoir élaboré les fiches « processus », ont rédigé les fiches procédures.

Les fiches « processus », décrivent de manière opérationnelle les missions dévolues aux services communautaires. Il s'agit pour une mission donnée, d'énumérer les étapes à franchir pour aboutir au résultat attendu.

E) Les enregistrements.

La preuve de la maîtrise des activités de la communauté de communes Ouche et Montagne est apportée par les différents renseignements liés aux processus.

La procédure « enregistrements » CCOM-P14-001 définit ces enregistrements, ainsi que les modalités de classement, conservations, archivage des formulaires, des procédures et documents.

IV – Les axes d'amélioration et de mise en performance

La priorité étant la satisfaction des usagers et l'amélioration de l'efficacité des méthodes de travail, plusieurs sources d'amélioration ont été définies et mises en place.

A) La gestion des réclamations et des anomalies

Voir fiche procédure « anomalies / actions correctives et préventives » CCOM-P... et fiche procédure « traitement des réclamations » CCOM-P.

Les anomalies sont des dysfonctionnements pouvant affecter la conformité d'un service rendu ou le respect des dispositions du système qualité.

Dès constat, une transmission est faite au service concerné pour analyse et définition du traitement immédiat de l'anomalie (action correctrice).

Les réclamations proviennent des usagers, des communes et sont enregistrées dans le formulaire CCOM-F.

Elles sont traitées conformément à la fiche procédure « Traitement des réclamations ».

B) Satisfaction des « usagers »

Des enquêtes de satisfaction seront réalisées pour permettre aux usagers de s'exprimer sur la qualité du service rendu par la communauté de communes.

C) Veille documentaire et réglementaire.

La veille est assurée par les pilotes de processus par tous les moyens et alertes nécessaires. L'objectif est de s'adapter rapidement et de délivrer des prestations conformes.

D) Les boîtes à idées numériques.

Une boîte à idées numérique est mise à disposition sur le site internet de la communauté de communes. Ces idées sont étudiées par chacun des pôles concernés, et les remarques pertinentes seront retenues.

E) Surveillance des indicateurs de processus

Les indicateurs ou éléments de surveillance figurant dans les fiches processus font l'objet d'une évaluation et d'un suivi.

Le pilote de processus est chargé de ce suivi et en fait une analyse présentée à chaque revue de direction.

F) Actions correctives et préventives

Les écarts constatés lors des audits, les anomalies et réclamations, les résultats des processus peuvent donner lieu à la recherche d'actions correctives (élimination des causes) ou préventives (élimination du risque potentiel).

Celles-ci sont examinées lors des réunions de coordination ou interservices.

Une synthèse est présentée en revue de direction.

G) La revue de Direction

La revue de direction est composée du Président, du Bureau, du DGS et de l'animateur qualité.

Cette revue de direction abordera les items suivants :

- Atteinte des objectifs, décisions éventuelles et besoins en ressources. Changements et report éventuels, conclusion.
- Nouveaux objectifs (Liste, échéances et pilotes).
- Bilan des audits, retours d'informations des usagers et des communes (enquêtes, réclamations, satisfaction).
- Revue de processus.
- Actions d'amélioration.

Elle se réunit au moins une fois par an et dans les 30 jours qui suivront le vote du budget. Elle fait l'objet d'un compte rendu.

La revue de direction est précédée d'une revue de processus qui regroupe le DGS, le responsable qualité et les pilotes de processus.

Un bilan de la démarche qualité sera présenté au conseil communautaire une fois par an lors du porté à connaissance du rapport d'activité annuel de la communauté de communes Ouche et Montagne

H) Les audits

Ces derniers sont réalisés afin de déterminer si le Système de Management de la Qualité correspond aux exigences du manuel qualité et s'il est mis en œuvre et entretenu de manière efficace. Ces audits sont menés par l'animateur qualité et des agents de la Communauté de Communes formés à cet exercice.

Les audits sont planifiés une fois par an. La planification se fait avec l'objectif de toucher tous les processus dans une année et de mobiliser l'ensemble des agents au respect des procédures. Le planning est ensuite soumis à la Direction, pour validation. L'audit est considéré comme clos, lorsque la vérification et l'efficacité des actions correctives proposées ont été constatées.

I) Santé Sécurité Environnement SSE

Par ailleurs la communauté de Communes Ouche et Montagne s'engage à améliorer la sécurité en se conformant aux lois et aux réglementations et à réaliser une veille juridique, réglementaire dans le domaine de la santé, de la sécurité et de l'environnement. Des axes de travaux sont à développer :

- L'identification, l'analyse et la prévention des risques.
- La remontée des informations « SSE » et la détection de conditions de travail ou de pratiques jugées dangereuses, ainsi que le retour d'expérience.
- La formation et la sensibilisation de l'ensemble des salariés.
- L'analyse systématique des incidents et de leurs causes
- L'intégration de la sécurité lors des nouveaux projets.
- Le suivi des habilitations
- La responsabilisation de chaque collaborateur à la consommation des ressources naturelles

V – Les ressources

A) Les agents.

Les agents de la Communauté de Communes Ouche et Montagne sont les principaux acteurs de la démarche qualité. L'image de la Communauté de Communes dépend de la qualité des contacts qu'ils ont avec les usagers.

La démarche qualité ne peut être efficace que si les agents se l'approprient et s'y investissent. La sensibilisation en direction des agents est menée par la collectivité de manière permanente dans ce sens.

Les fiches de poste créées conjointement entre le responsable de service et la Direction sont essentielles. Ces fiches de poste permettent de formaliser au mieux les fonctions, tâches,

responsabilités, ainsi que la formation professionnelle, le savoir-faire, le savoir-être et l'expérience, attendus.

Chaque année, les entretiens individuels sont l'occasion de faire le point entre l'agent et la Direction, sur le travail réalisé au cours de l'année et sur la réalisation des objectifs.

Lors de ces moments d'échange des demandes de formation particulière sont émises pour améliorer et élargir les compétences de chacun, en fonction du métier et en fonction de la démarche qualité.

B) Le matériel, les installations et les infrastructures

La communauté de communes Ouche et Montagne a toujours été soucieuse d'offrir des conditions optimales de travail à ses agents.

Dans cet objectif, une veille particulière est apportée à la qualité des équipements.

La démarche qualité imposera une mise en adéquation permanente des moyens avec la finalité et les objectifs. Ainsi, des évolutions seront mises en œuvre afin d'améliorer l'environnement professionnel des collaborateurs et l'accueil des usagers.