



**Pithiverais**  
Communauté de Communes  
Le territoire qui change

# MANUEL QUALITÉ

Une description de notre  
Système de Management de la Qualité

1575 Avenue de la République - 45100 PITHIVERAIS - 0238 52 00 00

**PSD1\_MNQ**  
**VERSION 1.0**  
**DU 5 JUILLET 2023**





## S'ENGAGER DANS UNE DÉMARCHE QUALITÉ



James Bruneau,  
Président de la  
Communauté de  
Communes du Pithiverais

Le mot du Président,

La Communauté de communes du Pithiverais a pour ambition d'obtenir **une certification ISO 9001 d'ici fin 2023**. Le périmètre initial de la certification a été acté, il s'articule autour de 4 services : l'accueil au siège de la CCDP, le Centre Instructeur du Nord Loiret (urbanisme), le service Finances (volet règlement) et les centres aquatiques.

Cet objectif s'inscrit en cohérence avec la feuille de route du mandat " **Ambitions 2021-2026** ", notamment sur l'axe " **Conforter la qualité de vie et la cohésion au quotidien** ".

La mise en oeuvre de la norme qualité ISO 9001 est l'occasion de montrer notre investissement pour améliorer en continu la qualité du service rendu à nos usagers.

A cet effet, notre politique Qualité se décline en 4 engagements\*.

*\*Développés en page 4*

# NOTRE POLITIQUE

## Nos 4 ENGAGEMENTS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

### AMÉLIORER, EN CONTINU, LA PROXIMITÉ DU SERVICE PUBLIC LOCAL

- ◇ Proposer un accueil humain et convivial
- ◇ Prendre en compte systématiquement toutes les demandes et apporter une réponse appropriée
- ◇ Gagner encore en agilité pour adapter notre organisation à une prise en charge des demandes toujours performantes

### SIMPLIFIER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

- ◇ Développer les démarches en ligne tout en améliorant la relation avec les usagers
- ◇ Réduire les délais de traitement, en assurant l'efficacité des processus métiers
- ◇ Veiller à l'inclusion numérique pour que le développement de l'e-administration ne soit pas un facteur d'exclusion

### DÉVELOPPER EN PERMANENCE L'EFFICACITÉ DE NOTRE FONCTIONNEMENT

- ◇ Garantir des délais de traitement et de paiements raisonnables auprès de nos prestataires
- ◇ Réaliser des évaluations internes, des enquêtes de satisfaction et des suggestions de citoyens, pour nous améliorer
- ◇ Optimiser et harmoniser nos pratiques pour plus de fiabilité et de réactivité dans le traitement

### CONTRIBUER À L'ÉPANOUISSEMENT PROFESSIONNEL DES ÉQUIPES

- ◇ Construire avec les managers, une vision partagée du progrès et la communiquer personnellement à l'ensemble des collaborateurs dans un engagement fort
- ◇ Évaluer et faire progresser les équipes pour qu'elles restent motivées et engagées autour du management dans l'atteinte de nos objectifs
- ◇ Consolider notre politique RH pour consolider notre capital humain : compétences, talents et QVT



Garantir la satisfaction et le respect des exigences de nos usagers est le coeur de nos priorités.

Notre système de management de la qualité nous permet de tendre vers cet objectif pour l'ensemble de nos parties intéressées :



**LES USAGERS**



**LES COLLABORATEURS**



**LES INSTITUTIONS**

(mairies, centre des finances publiques, Département, Région, État...)



**LES PRESTATAIRES PRIVÉS**

**EN TANT QU'ACTEURS DE NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ,  
VOUS AVEZ LA PAROLE !**

**V**OUS AVEZ DES OBSERVATIONS, DES SUGGESTIONS À NOUS FAIRE ?

Pour nous aider à améliorer la qualité du service rendu aux usagers, nous vous invitons à déposer vos suggestions, réclamations et satisfactions en utilisant le formulaire mis en ligne sur le site de la Communauté de Communes du Pithiverais : <https://urlz.fr/mA09>



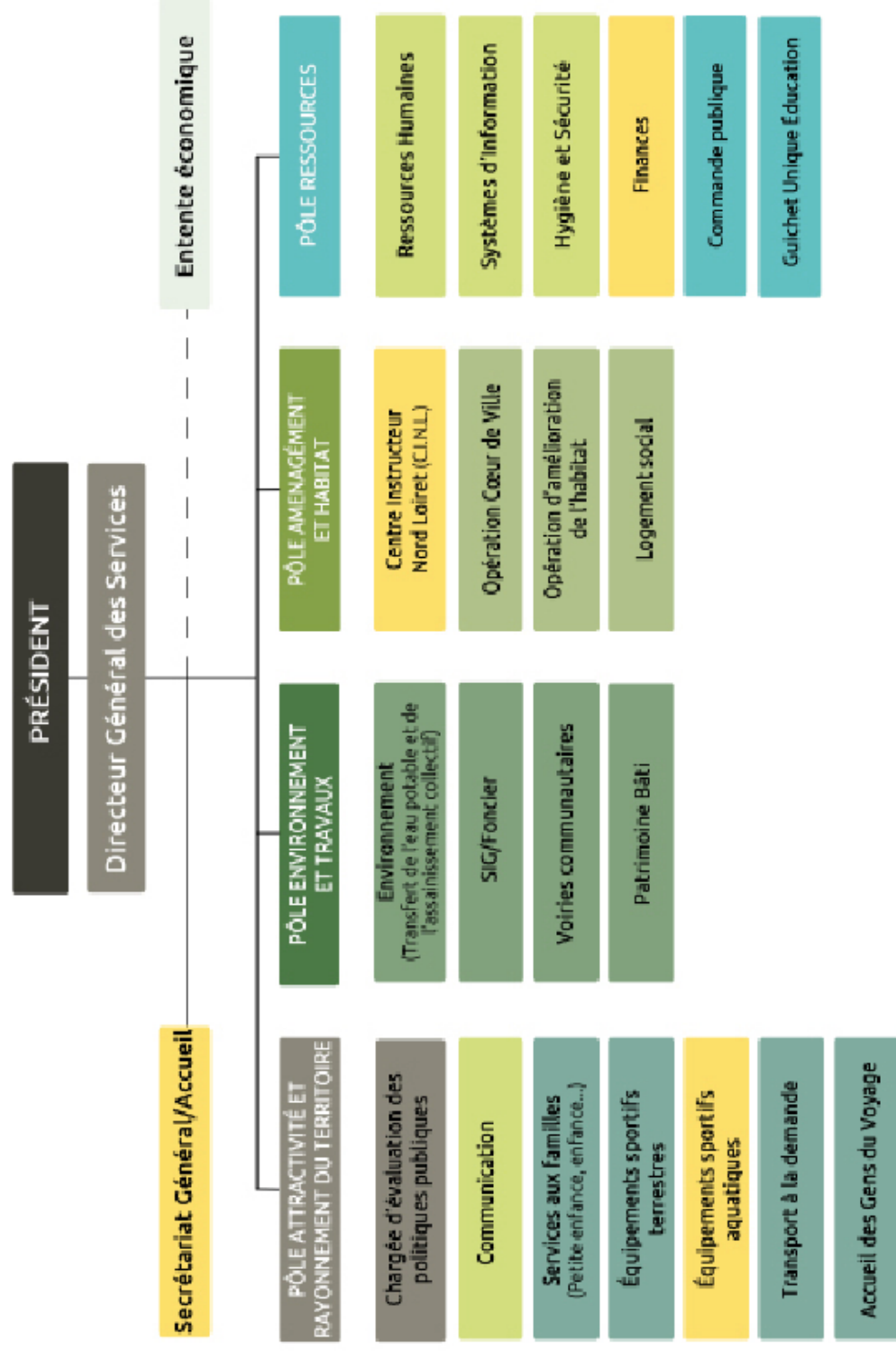


## NOTRE ORGANISATION



## ORGANIGRAMME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

Amélioration continue  
Certification ISO 9001  
Juin 2023



L'organisation du management de la qualité repose à la fois sur :

- des entités en charge du pilotage de la démarche ;
- des services définis entrant dans le périmètre de la certification ISO9001 ;
- des services ressources en support du système de management de la qualité.

# Cartographie des processus



**Pithiverais**  
Communauté de Communes  
Ensemble qu'on aime

## STRATÉGIE PILOTAGE

Piloter la stratégie

Piloter l'amélioration continue

Besoin des parties intéressées

Satisfaction des parties intéressées

## RÉALISATION

ACCUEILLIR ET PRENDRE EN CHARGE LES USAGERS

DÉLIVRER DES PRESTATIONS ET DES EXPERTISES

## SUPPORT

Gérer les ressources humaines

Gérer les systèmes d'information

Assurer la Qualité de Vie et des Conditions de Travail

Assurer la communication et l'information

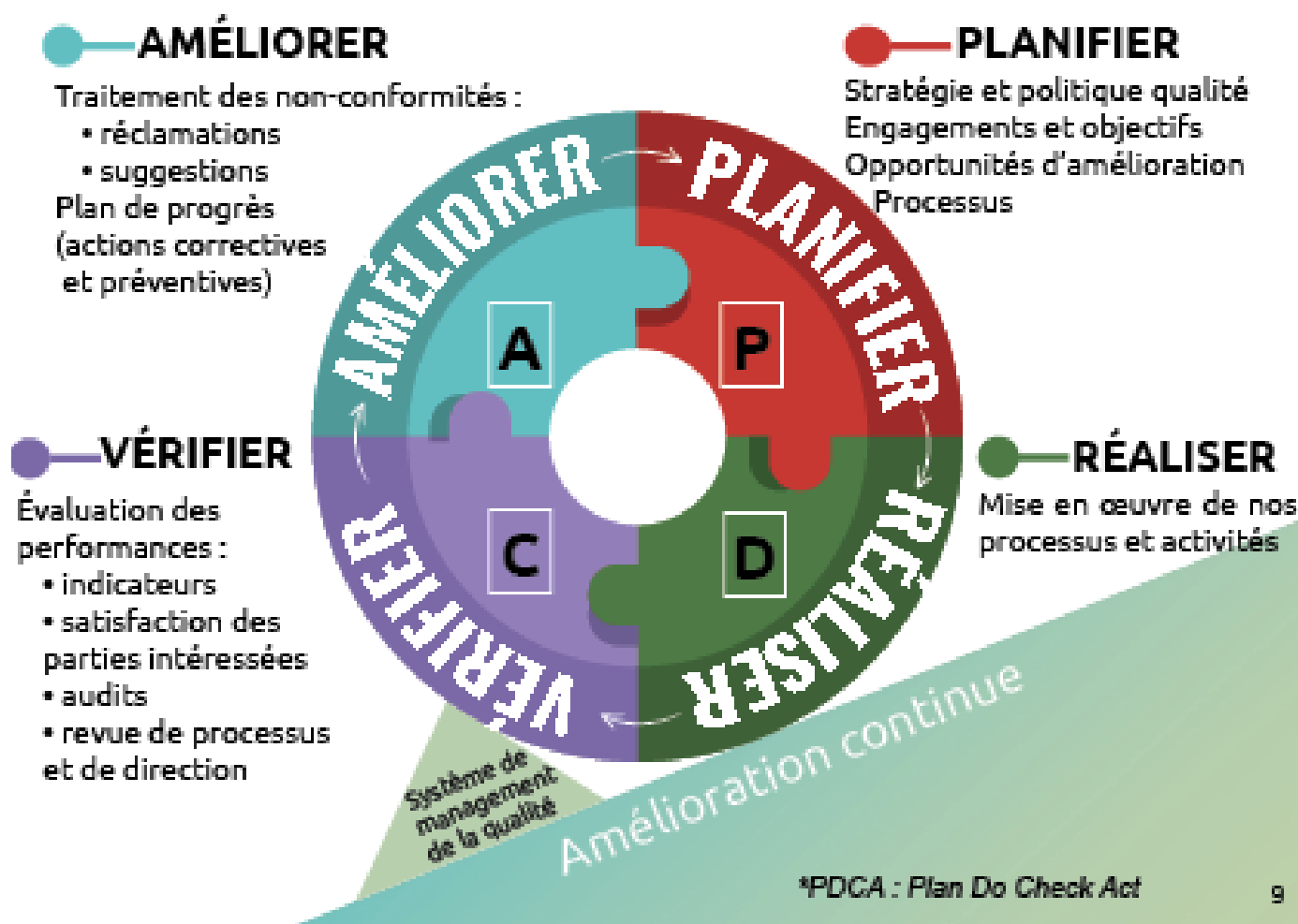
Maîtriser le système documentaire

# NOTRE SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ (SMQ)

Le Système de Management de la Qualité est formalisé par la norme ISO9001. Il concourt à l'optimisation du fonctionnement de notre organisation.

Notre SMQ est décliné autour de 7 principes :

- ▶ Comprendre et répondre aux besoins de nos clients et évaluer leur niveau de satisfaction ;
- ▶ Démontrer notre leadership et notre engagement à porter la politique Qualité ;
- ▶ Fédérer les équipes de la CCDP autour de notre démarche ;
- ▶ Renforcer la cohérence et l'efficacité de notre système en corrélant nos activités par une approche « processus » définie dans notre cartographie ;
- ▶ Mettre en place une démarche d'amélioration continue reposant sur le principe du \*PDCA ;
- ▶ Évaluer la performance de notre fonctionnement et l'atteinte de nos engagements pour décider des opportunités d'amélioration à apporter à notre SMQ ;
- ▶ Manager les relations avec nos parties intéressées en développant nos outils de communication et d'information.







Notre SMQ est donc l'outil nous permettant de développer un fonctionnement collaboratif et transversal.

La structure de notre organisation repose également sur la mise en place d'un système documentaire.

Ce dernier nous permet de construire des règles communes et de formaliser les savoirs et connaissances pour :

- ▀ assurer la continuité des services en cas de situations d'urgence et de fonctionnement en mode dégradé ;
- ▀ former les nouveaux agents.

Notre système documentaire s'articule de la manière suivante :



# NOTRE ACTIVITÉ EN QUELQUES CHIFFRES CLÉS

Sur la période du 1er semestre 2023 ...

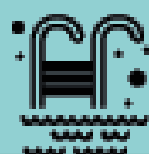


**1284**

**APPELS REÇUS**

## ACCUEIL DU SIÈGE

**746** personnes accueillies et  
**942** mails reçus



**19 338**

**ENTRÉES**

## CENTRE AQUATIQUE

**77 %** des usagers satisfaits en termes  
d'accueil, d'équipements, de propreté, de  
communication et d'information



**1534**

**FACTURES**

## SERVICE FINANCES

Délai moyen de paiement : **21** jours



**1075**

**DOSSIERS TRAITÉS  
D'URBANISME**

## CENTRE INSTRUCTEUR DU NORD LOIRET

**81%** des communes adhérentes satis-  
faites de la prestation réalisée  
**79%** des secrétaires de mairie satisfaites  
des formations réalisées par le CINL



# Pithiverais

Communauté de Communes

*Un territoire qui rayonne*

accueil@ccdp.fr - 02 38 32 73 10

5 route de Toury ZA le Moulin de Pierre - 45300 Pithiverais-le-Meil

[www.ccdp.fr](http://www.ccdp.fr)

