



**Pithiverais**  
Communauté de Communes  
Un territoire qui rayonne

## POLITIQUE QUALITE

PSD1\_PLQ.V02

5 route de Toury ZA le Moulin de Pierre • 45300 Pithiviers-le-Vieil

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

*La Communauté de Communes du Pithiverais s'est engagée dans une démarche de certification ISO 9001 depuis mars 2022. Celle-ci permet de répondre aux objectifs de la feuille de route "Ambitions 2021-2026"*

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 le centre aquatique.

L'organisation déployée fait le lien avec le projet d'administration "Ensemble CCDP" impulsé par la Direction Générale des Services à l'automne 2021, instaurant la volonté dynamique et transversale du projet de certification et d'intégration de la culture Qualité au sein des services. Aussi, notre volonté est à moyen terme d'étendre le périmètre de certification ISO9001 à d'autres pôles d'accueil et de délivrance de prestations pour nos clients.

Le pilotage de ces démarches a été confié au Pôle Attractivité et Rayonnement du Territoire en septembre 2022, connecté directement au DGS et au Président.

En s'inscrivant dans une démarche Qualité, la CCDP affirme sa volonté d'amélioration continue, principe qui s'applique en permanence au service public. Tout en respectant les exigences réglementaires donnant un cadre à notre action, notre ambition est de nous adapter en permanence afin de mieux satisfaire les besoins de nos parties intéressées (usagers, communes adhérentes, fournisseurs, agents, partenaires publics, etc.)

Fournir un service public de qualité, efficient, résilient et attractif est notre ambition : cela suppose la mobilisation de tous, élus et agents au service de la population.

### Nos 4 engagements :

#### **1. TOUJOURS AMÉLIORER 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 performante

#### **2. 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

#### **3. 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 réactivité dans le traitement

#### **4. CONTRIBUER A L'ÉPANOUISSEMENT PROFESSIONNEL DE NOS 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 qualité de vie et conditions de travail

A Pithiviers-le-Vieil, le 21 septembre 2023

La Président, James BRUNEAU

