

Thème de la fiche

Démarche ISO 9001

Dernière mise à jour : novembre 2021

Le Havre – 26/11/2021

La direction Propreté de la ville du Havre s'engage dans une démarche de certification ISO 9001.

Au préalable, je souhaiterais avoir le retour d'expérience des collectivités également engagées dans ce projet (freins, facteurs de réussite, bénéfices...).

Nous souhaitons également nous faire accompagner par un consultant, aussi pouvez-vous me transmettre les éléments relatifs au marché que vous avez passé.

Clamart – 26/11/2021

Je suis très intéressé par cette certification également.

Nantes métropole – 26/11/2021

Nantes Métropole a été la première collectivité en France à obtenir en 2014 une certification ISO 9001 pour un service de propreté. Depuis cette certification initiale, notre organisme de certification a toujours renouvelé notre certificat.

L'obtention du certificat ne doit pas être un objectif en soi puisque contrairement à une entreprise il ne permet pas d'avoir de nouveaux clients et est assez difficilement valorisable auprès de la population (c'est une organisation tournée vers l'amélioration qui est certifiée pas le niveau de propreté d'une ville). Le principal bénéfice est au niveau de la structuration de l'activité de propreté. En effet, pour être certifié il faut décrire son organisation de façon précise, qui fait quoi, quels sont les objectifs, comment les mesure-t-on, comment s'assurer que notre travail répond bien à l'attente de la population ? C'est un exercice très intéressant à faire dans nos services propreté où l'on est souvent submergé par les urgences quotidiennes et où il est difficile de prendre du recul.

Une démarche de certification reste assez souple, rien ne vous oblige à certifier toute les activités de votre service dès le départ. Ainsi, à Nantes Métropole nous avons demandé une certification sur les activités de base de nettoyage des rues et ensuite nous avons élargi à des activités plus "annexes" comme la gestion de l'herbe ou les toilettes publiques.

Le management de la qualité est aussi une démarche participative qui nécessite une implication forte de tous les niveaux de l'encadrement pour fonctionner. Il est donc nécessaire de s'assurer de l'adhésion de l'encadrement au projet avant de lancer une démarche de certification.

Le principe de la norme ISO 9001 est d'imposer un cadre commun de structuration à toute activité quelle qu'en soit la nature afin qu'un auditeur extérieur puisse aisément comprendre l'organisation en place. Il n'est donc pas nécessaire de recruter un cabinet de conseil spécialisé dans la propreté. N'importe quel cabinet spécialisé dans la mise en place de certifications qualité saura vous accompagner.

La mise en place de notre démarche étant assez ancienne, je n'ai pas de marché type de prestations d'accompagnement à la mise en place d'un système ISO 9001 à vous proposer à titre d'exemple.

Metz – 26/11/2021

La Ville de Metz s'est engagée en 2015 dans la certification ISO14001 de ses services techniques à l'initiative de la Direction Générale. La volonté était d'intégrer une démarche de développement durable et de maîtrise des risques au sein de ces services, dans le cadre de son agenda 21. Cette démarche était pilotée par nos collègues du service développement durable. En parallèle de la certification, le pôle propreté urbaine a conduit une réorganisation complète de ses missions et services.

En 2017, à l'issus de la réorganisation et fort de notre certification ISO14001, le pôle a pris l'initiative d'engager une démarche de certification ISO9001 sur l'ensemble de ses missions aussi bien techniques qu'administratives (A l'époque nous nous étions d'ailleurs rapprochés de nos collègues de Nantes et nous les remercions pour leurs conseils).

Les objectifs était de valoriser notre nouvelle organisation en la confrontant aux exigences de la norme et de rentrer dans une démarche d'amélioration continue pour ne pas avoir à reconduire tout le travail de mise à plat de notre organisation dans plusieurs années.

Le pilotage de la certification a été assuré en interne par un collègue du service développement durable qui avait l'expérience des démarches ISO et un technicien du pôle (mais la démarche ISO nécessite l'implication de la direction et de l'ensemble des membres du personnel).

Le pôle propreté urbaine de la Ville de Metz a été certifié ISO9001 et a renouvelé sa certification ISO14001 en 2020.

Nous n'avons pas eu de freins ou de blocages de la part du personnel, qui a été plutôt moteur dans la démarche. De fait, les partenaires sociaux n'ont pas été opposés à la démarche (bien qu'ils restent des partenaires vigilent et soucieux de nos collaborateurs) . Je pense que la bonne adhésion et participation de nos collègues tiens au fait que nous avons engagé dans un premier temps une démarche ISO 14001 orientée vers les problématiques environnementales et de sécurités. De fait les agents et les encadrants étaient déjà familiarisés avec ce type de démarche et en percevaient les intérêts.

Par ailleurs, la réorganisation et le plan de propreté du pôle ont été conduis de manière participative, de fait les collègues étaient déjà en confiance dans le cadre de cette nouvelle démarche, quant à leur participation.

De même lors des présentations aux équipes, nous avons clairement indiqué que l'objectif était de valoriser notre organisation et de la faire entrer dans une démarche vertueuse d'amélioration continue.

Je rejoins l'avis des collègues de Nantes. Ces démarches peuvent être souple à conduire et vertueuse pour nos organisations, à condition d'une forte implication de la direction et d'une adhésion du personnel. Elles permettent de structurer et d'améliorer nos organisation et activités.

Elles peuvent également être valorisé auprès des agents, des élus (notamment lors de changement politique) et des habitants, car les audits sont réalisées par des organismes externes et indépendants. Effectivement le fait d'être certifié n'indique pas que le Ville est propre mais que son service de propreté s'est organisé au mieux pour répondre aux objectifs politiques et économiques qui lui ont été fixé.

Nous n'avons pas fait appel à un cabinet externe mais je mets en copie les collègues qui ont été les artisans de la certification du pôle pour qu'ils puissent compléter mes propos. Il n'est effectivement pas nécessaire de disposer d'un cabinet expert en propreté pour conduire ce

type de démarche car elle est standard quel que soit l'activité et vous serez toujours plus expert de votre organisation qu'un cabinet.