

# Une certification qualité afin de mieux servir les habitants

by La Gazette - lundi, mars 11, 2013

<http://correspondances.fr/maizieres-les-metz-certification-qualite/>

**La petite équipe de la communauté de communes (CC) de Maizières-lès-Metz a démontré de grandes ambitions en décrochant, à l'automne dernier, la première certification ISO 9001 pour l'ensemble de ses services.**

Implantée sur un territoire très industrialisé, l'intercommunalité s'adapte ainsi aux procédures en vigueur dans de nombreuses entreprises, tout en améliorant les services aux habitants. Le système de management de la qualité (SMQ) s'applique à toutes les missions de l'intercommunalité, de la gestion du patrimoine communal à la création de bâtiments relais en passant par l'organisation des salons ou le déploiement de la fibre optique.

## **Polyvalence des agents**

Avec l'assistance du cabinet Socotec et le contrôle du Bureau Veritas, la certification a mobilisé six groupes de travail sur une année.

intercommunalité assurait déjà le suivi quotidien des demandes. La démarche a permis de formaliser les procédures existantes, de systématiser le traitement et d'accroître collectivement le niveau de performance. Parmi les principaux acquis figure l'engagement d'apporter une réponse écrite à chaque visiteur de l'hôtel de communauté dans un délai de dix jours ouvrés. Un processus de suivi des anomalies permet à la fois de corriger l'incident et d'éviter qu'il ne se reproduise. La procédure améliore aussi la polyvalence des agents : en cas d'absence du responsable d'un dossier, son collègue trouvera un dossier de synthèse. Une première enquête de satisfaction auprès des visiteurs s'est avérée probante. Elus et entreprises sont également invités à s'exprimer d'ici au prochain audit, prévu en juin.

## **Les élus ont d'abord exprimé un certain scepticisme**