Qualité • 1997-2019

Open in Bach

Date de l'unité documentaire 1997-2019

Description physique

0,50 ml (3 boites), 1,72 Go (1 887 fichiers).

Nombre d'unités de niveau bas

64

Métrage linéaire

0,50

Support

Papier et électronique

Organisme responsable de l'accès intellectuel

Archives municipales de Nancy

Langue des unités documentaires

Français

Origine

Nancy. Qualité

Biographie ou histoire

Historique

La démarche qualité de la ville de Nancy a été initiée dès 1996. Nancy fait alors figure de précurseur dans ce domaine parmi les collectivités territoriales. La démarche qualité est par la suite institutionnalisée en 1999 avec la nomination d'un responsable Qualité directement rattaché à la direction générale. A partir de 2008, la Qualité est intégrée à la direction Contrôle de gestion, qualité, méthodes et organisation. En 2015, les fonctions de qualité sont intégrées à la mission Innovation et qualité au sein de la direction Nancy ville numérique.

Organisation interne

La mission Qualité est initialement composée d'un unique agent. Un poste d'apprenti est créé en 2008 pour faire face à l'extension des missions du service vers le domaine du management des risques. En 2014, la mission Qualité se compose d'un responsable du système de management de la qualité et des risques, d'un apprenti assistant qualité. Elle s'appuie sur une quarantaine de responsables qualité de service, sur un réseau de référents qualité et sur une vingtaine d'auditeurs internes. Enfin, la mission Qualité de la ville fait partie d'un réseau régional de responsables qualité en intégrant l'association Qualité services publics Lorraine (QSPL).

Fonctions et activités

La mission Qualité a pour rôle d'accompagner les chefs de service de la Ville dans le pilotage de leurs activités et projets tout au long d'un cycle d'amélioration continue selon quatre axes :

• la planification en conseillant les élus et les services dans le choix d'un référentiel qualité et en les aidant à identifier leurs objectifs par la conception de tableaux de bord des processus ;

• le déploiement en formant les agents et en aidant les services à améliorer leurs procédures et pratiques de travail ;

• le contrôle et l'évaluation en réalisant des audits internes, des enquêtes de satisfaction et en organisant des audits externes ;

• l'ajustement en aidant les chefs de services à organiser une revue de processus annuelle et en aidant l'équipe de direction à établir un bilan et une stratégie de la qualité.

L'objectif pour la ville est l'obtention des labels ISO 9001 et Marianne, certifiant la qualité d'accueil des services municipaux et accompagnant les agents afin d'améliorer en permanence la satisfaction des administrés.

La mission innovation et qualité a intégré le secrétariat général en 2020, au sein de la mission Services à l'usager et démarche qualité.

Informations sur les modalités d'entrée

1014 W. – Versement du 9 juillet 2020 (2,6 ml ; 5, 82 Go).

Statut juridique

Archives publiques

Communicabilité

Accès conformément à la réglementation en vigueur pour les archives publiques.

Rédacteur de la description

Germain Dufay

Informations sur la description

Répertoire dressé conformément à l'ISAD(G). Indexation conforme aux normes AFNOR et au thésaurus des archives locales en vigueur.

Descripteurs

Mot matière thésaurus : administration communale

Action : évaluation

Cotes extrêmes

1014 W 1-64