

# Dossier de Presse

**SANARY-SUR-MER**

**LA VILLE CONTINUE SA DÉMARCHE « QUALITÉ »  
ET OBTIENT**

**LE PRIX « FRANCE QUALITÉ PERFORMANCE »**

**REMISE DU PRIX DES BONNES PRATIQUES**

**JEUDI 17 MARS 2016**

**11H30**

**PETIT GALLI - THÉÂTRE GALLI**



## **SANARY-SUR-MER** **OBTIENT LE PRIX FRANCE QUALITÉ PERFORMANCE** **DES BONNES PRATIQUES 2015**

### **PRIX RÉGIONAL** **ASSOCIATION FRANCE QUALITÉ PERFORMANCE**

La mairie de Sanary-sur-Mer est une collectivité territoriale qui a choisi de relever le défi de « tendre vers l'excellence ». C'est tout d'abord une volonté opiniâtre et une très forte implication de M. le Maire Ferdinand BERNHARD. C'est un profond respect des concitoyens et de l'environnement naturel, mais aussi une démarche de communication et d'écoute qui se reflètent au travers de notre Politique Qualité. A l'instar du secteur de l'entreprise privée, celui des collectivités publiques n'a pas échappé au nécessaire développement de la « Démarche Qualité ». Les clients pour les unes, les citoyens pour les autres, sont en effet en droit d'attendre des services efficaces, fiables, aux coûts maîtrisés, et de grande qualité.

Ces engagements fondamentaux répondent aux exigences de la norme ISO 9001 :2008

M le Maire exige que l'administré soit pris en considération comme un client !

Pour ce faire :

M. le Maire a choisi de donner à chacun des élus de la majorité des délégations, ils sont ainsi mandatés pour appliquer, faire appliquer et veiller à la mise en œuvre des décisions liées au projet politique dans sa globalité.

#### **La méthode**

L' action, engagée depuis plusieurs années, via la mise en œuvre de ce processus propre à SANARY, grâce à l'application Agilium, démontre en effet une capacité méthodologique opérationnelle d'appropriation par les adjoints et élus délégués aux divers secteurs d'activités de la Commune.

Cette méthode les place en situation réelle de pilotage contrôlé des actions engagées, d'évaluation formelle des réalisations du programme communal qui leur ont été confiées par le Maire.

Ceux-ci sont ainsi en mesure de lui rendre compte personnellement, directement, selon la périodicité convenue, de l'état exact et détaillé de l'avancement des réalisations programmées. Le Maire peut alors agir selon une gouvernance opérante, efficace, en termes de suivi et d'évolution de son programme politique communal d'intérêt général.

#### **Quelques chiffres sur l'utilisation d'agilium depuis 2011**

**175 élus et agents formés**

**25 processus**

**134 sous processus**

**Projets initiés : 2010**

**Projets en cours : 635**

**Projets soldés : 1375**

**Actions ouvertes : 11052**

**Nombre de pré-délégations : 300**

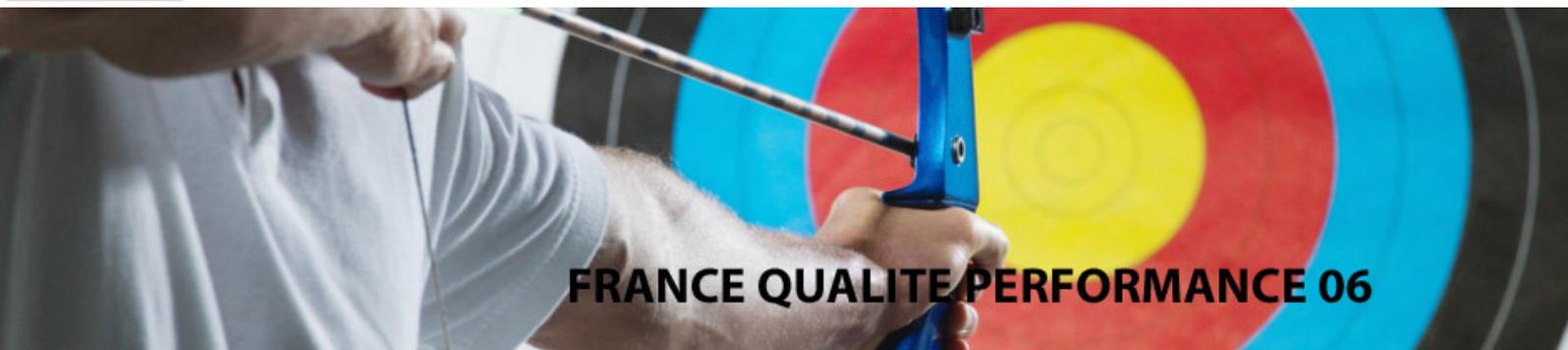
**Nombre délégations : 150**

La mise en place de l'amélioration continue dont l'écoute des administrés, usagers et visiteurs au sein des collectivités est un enjeu essentiel. En effet, l'outil de gestion de délégation participe à toute l'organisation induite, l'administration met en œuvre selon une stratégie des objectifs, une mesure des résultats sur la base d'un management participatif. Ainsi, l'organisation n'est plus centrée sur les tâches, mais sur un management d'hommes, de techniques et de coûts. La qualité permettra donc d'anticiper les risques et de tendre vers l'excellence par le biais des principes fondamentaux et de bon sens.



## SANARY-SUR-MER OBTIENT LE PRIX FRANCE QUALITÉ PERFORMANCE DES BONNES PRATIQUES 2015

### UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE



**PRIX DES BONNES PRATIQUES AFQP PACA 2015**  
**10 LAURÉATS À L'HONNEUR**

**LA COMMUNE DE SANARY-SUR-MER EST LA SEULE COMMUNE LAURÉATE DE LA RÉGION PACA.**  
**LES AUTRES LAURÉATS SONT DES ENTREPRISES DU SECTEUR PRIVÉ.**

Lundi 7 décembre 2015, plus de 80 personnes, acteurs de l'économie locale en Provence Alpes Côte d'Azur, ont participé à la Cérémonie des Prix des Bonnes Pratiques de l'AFQP PACA (Association France Qualité Performance) dans les locaux de la Chambre de Commerce à Saint Raphaël. Cette année, le jury, présidé par Alain Dutheil, ancien Directeur Général de STMicroelectronics, a étudié 19 dossiers préalablement examinés par une équipe d'évaluateurs formés au modèle d'Excellence de l'EFQM (European Foundation for Quality Management).

#### **DIX DOSSIERS ONT ÉTÉ RÉCOMPENSÉS :**

**Prix d'encouragement** pour **SYNEXIE** et **MEDIA PLUS COMMUNICATION CGEO**

#### **Premiers Prix**

- **PANIERS D'AVOINE** – Catégorie TPE Processus, produits & services : « Développement d'un partenariat avec un ESAT « CAT VERT » pour la confection, préparation des commandes et la distribution au réseau des points relais »
- **INTECH MEDICAL / INTECH M2I** – Catégorie PMI Processus, produit & services : « Utilisation optimale de robot de production sur machine d'usinage 5 axes »
- **GAÏ France SA** – Catégorie PMI Partenariat & ressources : « Processus de montage des machines d'embouteillage. Zone de Production »
- **MAIRIE DE SANARY SUR MER** – **Catégorie Public et Associations Partenariat et Ressources :**  
« **Déterminer le processus Conseillers Municipaux de la Majorité au sens de la norme ISO 9001 : 2008** »
- **LA LIGUE CONTRE LE CANCER** – Catégorie Public et Associations Processus, Produits et services : « Vie d'un espace de soins de support pour les malades du cancer »
- **V. MANE Fils** – Catégorie ETI Partenariat & ressources : « Approche participative pour l'identification de nouveaux outils et méthodes de production »
- **FAYAT Bâtiment** – Catégorie ETI Processus, produits & services : « Dynamiser le partage des données et la communication intraentreprise tout en dématérialisant les documents »
- **AEROPORTS DE LA COTE D'AZUR (SA)** – Catégorie ETI Personnel :  
« Démarche d'innovation participative « G'INNOV »

## **SANARY-SUR-MER OBTIENT LE PRIX FRANCE QUALITÉ PERFORMANCE DES BONNES PRATIQUES 2015**

### **UN VISA POUR LE MONDE DE LA PERFORMANCE ET DE L'EXCELLENCE**



*De gauche à droite : Vanessa Astruc-Fayolle, Jean-Jacques Sac, Alexandra Nowak, Patricia Aubert - Premier Adjoint*

Le Prix France Qualité Performance® a permis à la Ville de Sanary-sur-Mer de s'engager dans une évaluation de ses performances pour avancer davantage dans sa démarche « Qualité », en s'appuyant sur le modèle de l'European Foundation for Quality Management (l'EFQM)®, fondé et reconnu dans le monde entier pour son travail auprès des organisations en faveur de l'amélioration de la qualité.

Ainsi, la ville de Sanary-sur-Mer a-t-elle bénéficié d'un éclairage sur ses points forts et ses axes de progrès.

Elle a disposé, de fait, d'un plan d'engagement vers la performance, adapté à sa taille et à son activité.

Ce plan d'engagement a permis un système de pilotage efficace.

## SANARY-SUR-MER

# OBTIENT LE PRIX FRANCE QUALITÉ PERFORMANCE DES BONNES PRATIQUES 2015

## UN PROCESSUS INNOVANT L'IMPLICATION DE TOUS

### Catégorie Public et Associations Partenariat et ressources :

« Déterminer le processus Conseillers Municipaux de la Majorité au sens de la norme ISO 9001 : 2008 »

Pour répondre à ce défi, un outil de gestion de projet innovant a été créé, initié par le Service Qualité. En collaboration avec notre partenaire Agilium, le manager a bâti une application permettant notamment de recenser tous les projets des délégations, de créer des plans d'actions et de générer des statistiques. Les élus et les agents utilisateurs ont été formés sur cette application et sur l'esprit de ce processus - soit plus d'une centaine de collaborateurs - et se déclarent majoritairement très satisfaits de l'organisation mise en place : planification des réunions, horaires, apports en solution du manager lors de la pré-délégation, contenu, utilisation de l'application web... Opérationnelle depuis 2011 et intégrée au sein de l'intranet de la mairie, l'application permet un suivi optimum des projets municipaux, une évaluation de l'activité, et leur mise en oeuvre efficace au service des administrés.

## 2 ÉTAPES ESSENTIELLES

### LES RÉUNIONS DE PRÉ-DÉLÉGATION ET DE DÉLÉGATION

#### - La revue de processus ou réunion de pré-délégation :

coaching, management, approche processus.

La pré-délégation est planifiée en amont de la réunion de délégation, une réunion de travail qui donne tout son sens à la fonction « élu ». Elle concerne l'élu en charge de la délégation, accompagné du ou des responsables de services associés, du manager opérationnel et du 1<sup>er</sup> adjoint.

Sont abordés notamment :

- l'analyse et l'avancée des travaux
- la décision de création de nouveaux projets
- l'analyse des remontées d'information des administrés
- la validation de la réalisation budgétaire
- les actions correctives et préventives potentielles à mettre en oeuvre
- la stratégie de communication vers les administrés et les organismes...
- le résultat des indicateurs de performance

#### - La réunion de délégation : un véritable engagement de la direction et un leadership.

Lors de cette réunion structurante et d'orientation à laquelle participent également le Maire, la 1<sup>ère</sup> Adjointe et la Directrice Générale des Services, l'élu présente et commente, seul, avec précision, son activité. Il propose des évolutions opérationnelles à réaliser et énonce également les difficultés rencontrées. Monsieur le Maire oriente les débats et précise, si besoin, le sens à donner aux projets. A l'issue de la réunion, des compte rendus croisés sont rédigés par la DGS et le manager opérationnel. Ils sont communiqués à l'élu pour actions auprès de son service .

## SANARY-SUR-MER

# OBTIENT LE PRIX FRANCE QUALITÉ PERFORMANCE DES BONNES PRATIQUES 2015

## QU'EST-CE QUE LE PRIX DES BONNES PRATIQUES

Toutes les organisations et entreprises qui souhaitent mettre en avant une démarche d'excellence, sans passer par les différentes étapes d'évaluation proposées dans le cadre du Prix France, peuvent candidater, en présentant leur dossier dans un des cinq « facteurs » du modèle EFQM®. (Le modèle d'excellence EFQM® est un des outils de « qualité » parmi les plus populaires en Europe, utilisé par plus de 30 000 organisations dans le but d'améliorer leurs performances. Il est régulièrement révisé, afin de s'assurer qu'il est bien en miroir du monde dans lequel les organisations opèrent. Il les encourage à devenir des structures agiles, mieux adaptées aux rigueurs du contexte économique mondial actuel).

### LES CINQ « FACTEURS » DU MODÈLE EFQM®.

- **Le leadership** : il s'agit essentiellement de l'exemplarité des dirigeants et de leur rôle de modèle pour l'ensemble des collaborateurs. Ceci peut concerner des pratiques remarquables de présence sur le terrain (visites managériales qualité, Santé Sécurité au Travail (SST), participation aux chantiers d'amélioration, implication dans la relation avec les parties prenantes externes)
- **La stratégie** : ce facteur traite de la façon dont l'organisation candidate élabore puis communique et met en oeuvre sa stratégie. Outre les méthodes de recherche des informations nécessaires à la construction de la stratégie et le processus de construction lui-même, la façon de décliner la stratégie à tous les niveaux de l'organisation et d'impliquer les collaborateurs dans sa mise en oeuvre peuvent constituer des bonnes pratiques.
- **Le Personnel** : cette désignation recouvre en fait tout ce qui touche à la gestion des collaborateurs : développement des compétences via la formation, instances de dialogue, management participatif, réseaux sociaux d'entreprise, délégation/autonomie, reconnaissance, synergie et implication, bien-être au travail.
- **Partenariats et ressources** : ce critère concerne évidemment toutes les formes de partenariats qu'une organisation peut développer avec ses fournisseurs, son environnement sociétal et économique. Il concerne également la gestion et l'optimisation de toutes les ressources de l'organisation au profit de la stratégie retenue : ressources financières, technologiques (y compris systèmes d'information et les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC)), gestion des machines et de l'outil industriel.
- **Processus, Produits et Services** : ce dernier critère couvre tout ce qui touche à la définition, à la mise en oeuvre et au pilotage des processus dans l'organisation. Il s'agit ici de tous les processus de l'organisation : ceux traitant des produits (conception, réalisation, maintien en service, démantèlement/recyclage) mais aussi ceux qui traitent de la commercialisation et de la gestion des relations clients. Bien sûr, les démarches d'excellence opérationnelle (incluant en particulier les démarches Lean, six sigma ou équivalent) rentrent dans ce critère.

Les candidats sont appelés à concourir avec une ou des bonnes pratiques relevant d'un seul de ces thèmes.

Les catégories ouvertes aux candidats sont les mêmes que pour le Prix France, à savoir :

Grandes Entreprises de plus de 5000 salariés (incluant filiales et établissements)

ETI : effectif compris entre 250 et 4999 salariés

PME : effectif compris entre 20 et 249 salariés

TPE: effectif compris entre 1 et 19 salariés

**Les Services Publics** et les Associations

Pour les 4 premières catégories, on identifiera si l'organisation candidate opère dans le secteur industriel ou dans le secteur des services. Le Prix des Bonnes Pratiques peut être une manière de faire entrer progressivement les équipes dans une démarche continue, visant la très haute performance et/ou d'accompagner les efforts de déploiement, d'exportation et d'innovation.

## CONTACTS PRESSE

### Service Communication Ville de Sanary-sur-Mer

**Alexandra Gardon**  
Responsable Service Communication / 04 94 32 97 11

**Isabelle Armand / Evelyne Mériadec**  
**Germain Raymond-Bais**  
04 94 32 97 37  
[communication@sanarysurmer.com](mailto:communication@sanarysurmer.com)  
[www.sanarysurmer.com](http://www.sanarysurmer.com)