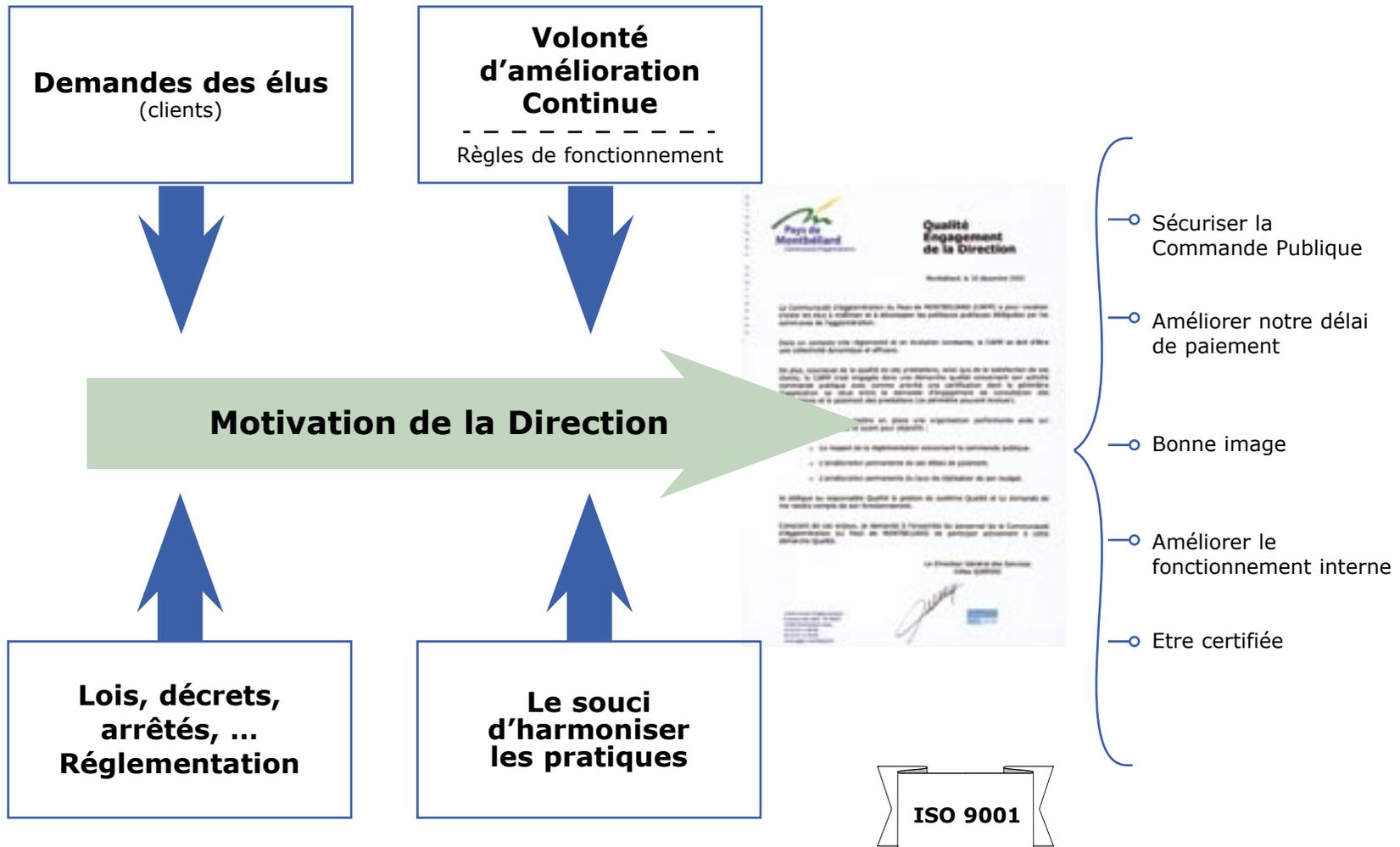


## Manuel qualité lié à la commande publique







## Qualité Engagement de la Direction

Montbéliard, le 10 décembre 2002

La Communauté d'Agglomération du Pays de MONTBELIARD (CAPM) a pour vocation d'aider les élus à maîtriser et à développer les politiques publiques déléguées par les communes de l'agglomération.

Dans un contexte très réglementé et en évolution constante, la CAPM se doit d'être une collectivité dynamique et efficace.

De plus, soucieuse de la qualité de ses prestations, ainsi que de la satisfaction de ses clients, la CAPM s'est engagée dans une démarche qualité concernant son activité commande publique avec comme priorité une certification dont le périmètre d'application se situe entre la demande d'engagement de consultation des prestataires et le paiement des prestations (ce périmètre pouvant évoluer).

Ainsi, la CAPM doit mettre en place une organisation performante axée sur l'amélioration continue et ayant pour objectifs :

- o Le respect de la réglementation concernant la commande publique.
- o L'amélioration permanente de ses délais de paiement.
- o L'amélioration permanente du taux de réalisation de son budget.

Je délègue au responsable Qualité la gestion du système Qualité et lui demande de me rendre compte de son fonctionnement.

Conscient de ces enjeux, je demande à l'ensemble du personnel de la Communauté d'Agglomération du Pays de MONTBELIARD de participer activement à cette démarche Qualité.

Le Directeur Général des Services  
Giles QUERINI



Communauté d'Agglomération  
8 avenue des Ailes - BP 16407  
25200 Montbéliard cedex  
tel 03 83 31 88 88  
fax 03 83 31 88 85  
www.agglo-montbeliard.fr

Origine de la démarche	2		
Engagement de la Direction	3		
<b>Chapitre 1 : Présentation de la Communauté d'Agglomération du Pays de Montbeliard</b>			
1.1 : Origine et généralités	5		
1.2 : Organisation structurelle	5		
1.3 : Domaine d'intervention	5		
1.4 : Liste des commissions	6		
1.5 : Organisation fonctionnelle	7-9		
<b>Chapitre 2 : Présentation du manuel qualité</b>			
2.1 : Domaine d'application	10		
2.2 : Périmètre d'application	10		
2.3 : Gestion du manuel qualité	10		
<b>Chapitre 3 : Présentation du système management qualite lié a la commande publique</b>			
3.1 : Exigences générales	11-12		
3.2 : Exigences relatives à la gestion documentaire	13		
<b>Chapitre 4 : Responsabilité de la direction</b>			
4.1 : Ecoute client	14		
4.2 : Politique qualité	14		
4.3 : Planification	14		
4.4 : Responsabilité, autorité et communication	15		
4.5 : Revue de direction	15		
		<b>Chapitre 5 : Management de ressources</b>	
		5.1 : Mise à disposition des ressources	16
		5.2 : Ressources humaines	16
		5.3 : Infrastructures	16
		5.4 : Environnement de travail	16
		<b>Chapitre 6 : Réalisation de la commande publique</b>	
		6.1 : Planification de la réalisation de la commande publique	17
		6.2 : Processus relatifs au client	18
		6.3 : Achats	18
		6.4 : Activités de réalisation de la commande publique	19
		<b>Chapitre 7 : Mesure, analyse et amélioration</b>	
		7.1 : Planification	20
		7.2 : Mesure et surveillance	20
		7.3 : Maîtrise des non conformités	20
		7.4 : Amélioration	20
		Tableau de correspondance du manuel qualité/norme ISO 9001	21
		Tableau de mise à jour	22

### 1.1 : Origine et généralités

Situé au cœur du premier bassin industriel de Franche-Comté, le Pays de Montbéliard est un des plus anciens districts de France.

Le District Urbain du Pays de Montbéliard a été créé en 1959 et est devenu la première Communauté d'Agglomération de France le 28 octobre 1999. La Communauté d'Agglomération comprend 29 communes et s'étend sur 164 km<sup>2</sup>.

Son budget d'investissement d'un montant de 33 millions d'euros en 2002 est l'un des plus importants du Nord - Franche-Comté.

Les deux cents marchés publics annuels passés par la collectivité induisent le suivi et le traitement de 8000 factures réparties sur l'ensemble des services.

### 1.2 : Organisation structurelle

L'organisation et le fonctionnement de l'Agglomération répondent aux mêmes règles (à quelques exceptions près) que celles applicables aux conseils municipaux telles que prévues dans le Code Général des Collectivités Territoriales.

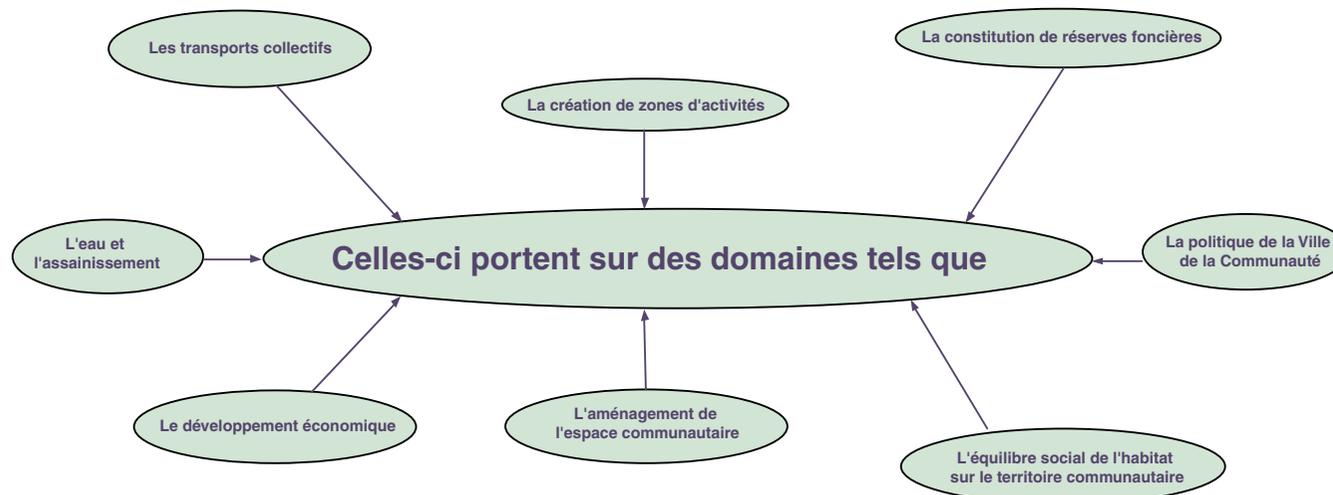
La Communauté d'Agglomération du Pays de Montbéliard est administrée :

- par un Conseil composé de 68 membres élus pour six ans, représentant l'ensemble des communes. Les conseillers d'Agglomération sont élus au deuxième degré par les Conseils Municipaux des Communes membres de la Communauté d'Agglomération du Pays de Montbéliard ;
- par neuf commissions (cf. listes) qui ont été formées par le Conseil. Elles sont chargées d'étudier préalablement les questions qui seront ensuite soumises au Conseil pour décision ;
- par un Bureau, composé d'un Président et de 15 Vices-Présidents, élus par le Conseil.

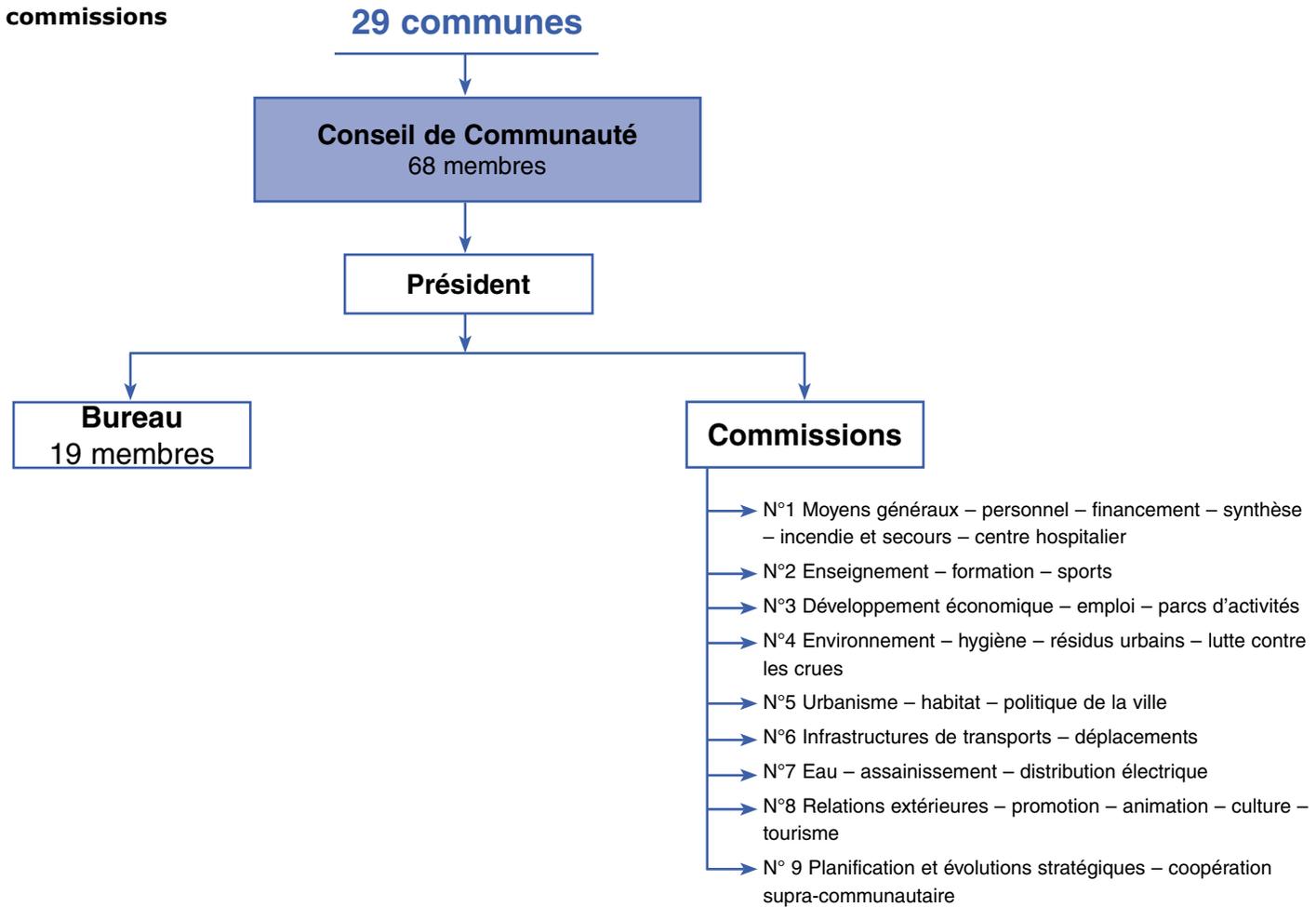
(voir schéma page suivante)

### 1.3 : Domaine d'intervention

La Communauté d'Agglomération du Pays de Montbéliard compte aujourd'hui près de quarante compétences qui lui sont dévolues par les communes membres. Cf référence décret.

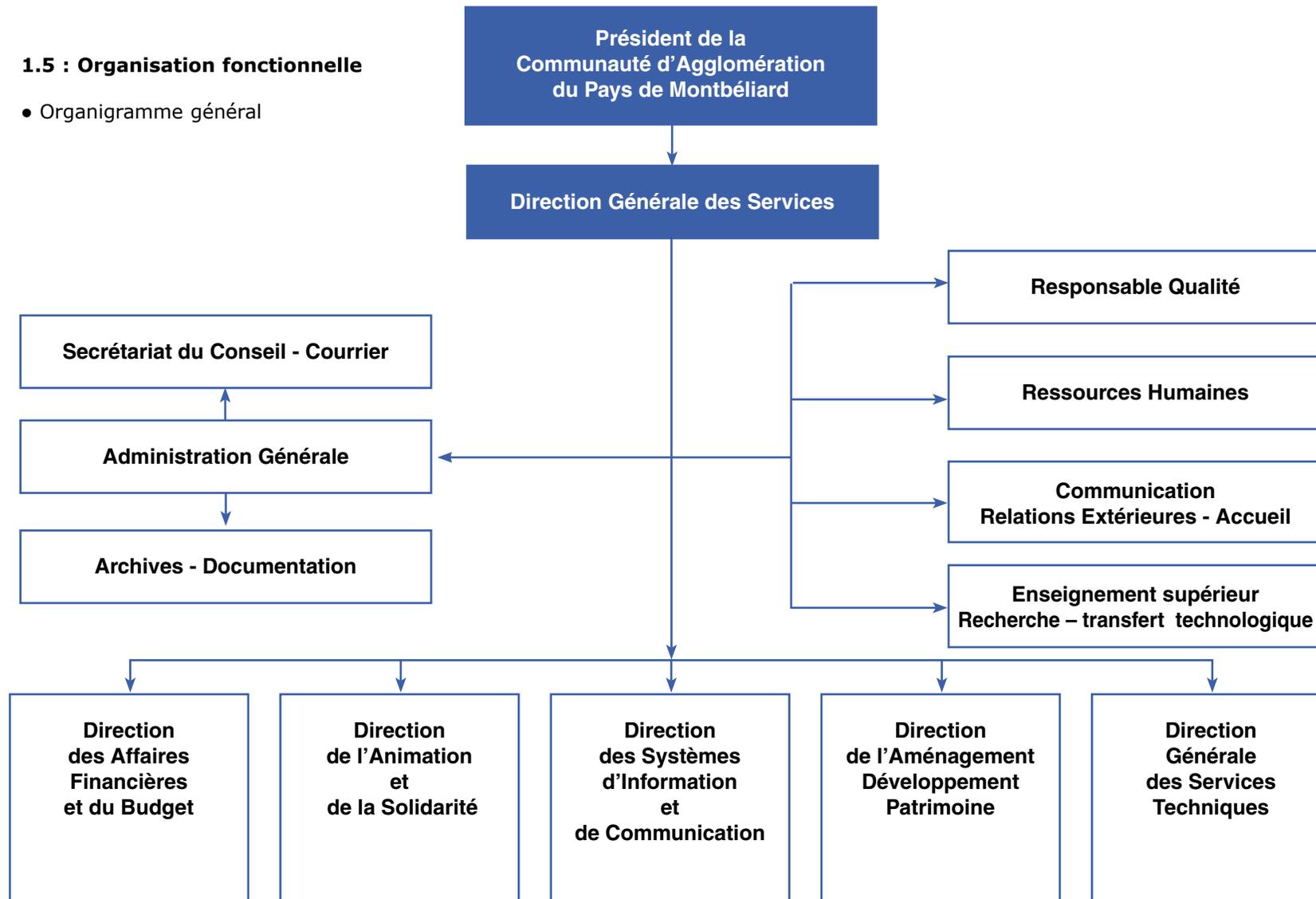


1.4 : Liste des commissions



1.5 : Organisation fonctionnelle

- Organigramme général



### 1.5 : Organisation fonctionnelle

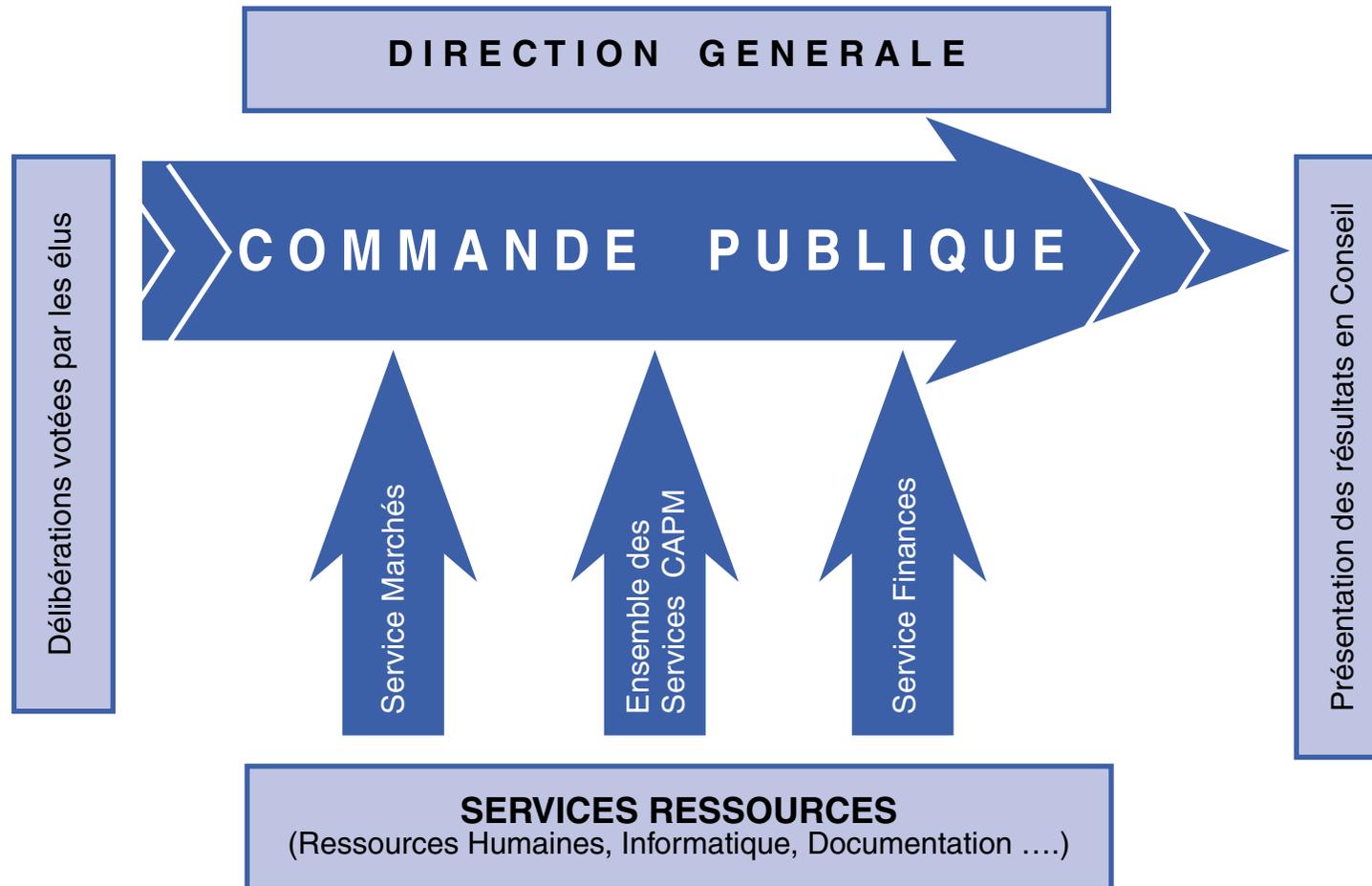
- Effectifs (au mois de février 2003)

Pour exercer ses missions, la Communauté d'Agglomération du Pays de Montbéliard dispose de services, qui sous l'autorité politique des élus, préparent des dossiers, exécutent des décisions, assurent et contrôlent la gestion des services et suivent la réalisation des projets communautaires.

Les services rassemblent 469 agents.

La Commande Publique concerne, elle environ 100 agents répartis sur l'ensemble des services de la Communauté d'Agglomération du Pays de Montbéliard.

- Présentation globale de la commande publique



### 2.1 : Domaine d'application

Le manuel qualité décrit le système répondant aux exigences de la norme ISO 9001 version 2000. Il décrit également les dispositions prises pour la satisfaction du client, dans un souci permanent de développement et d'amélioration des prestations. Dans la majorité des cas, il renvoie à des procédures écrites.

### 2.2 : Périmètre d'application

Le périmètre d'application de ce manuel qualité concerne la gestion administrative et financière des commandes publiques avec formalisme depuis la consultation jusqu'au premier paiement pour l'ensemble des services de la Communauté d'Agglomération du Pays de Montbéliard. (Cf chapitre 6-4.)

Cette commande est issue de besoins formalisés par les élus lors des délibérations votées en Conseil de Communauté d'Agglomération.

### 2.3 : Gestion du manuel qualité

Ce manuel qualité est la propriété de la Communauté d'Agglomération du Pays de Montbéliard, la reproduction, même partielle de ce manuel est interdite sous quelque forme que ce soit.

Le responsable qualité est chargé de la rédaction du manuel, de sa diffusion, de sa conservation et de son actualisation liées aux exigences réglementaires, normatives et de fonctionnement interne.

- La diffusion interne

Chaque agent a accès au manuel qualité.

Pour ce faire, un exemplaire à jour est consultable sur l'Intranet; pour les agents n'ayant pas l'Intranet, un exemplaire papier est disponible dans leur service, c'est le cas du service excentré à la Base nautique Brognard. En complément, un exemplaire papier est à disposition du Directeur général des services, ainsi qu'auprès du responsable qualité.

- La diffusion externe

Le manuel qualité est à disposition des clients, des fournisseurs et des partenaires qui en font la demande.

En diffusion externe, les manuels qualité ne sont pas mis à jour.

- Révision

Chacune d'elle doit être mentionnée et approuvée.

Le responsable qualité se charge de récupérer et de détruire les exemplaires périmés.

D'une manière générale, le manuel n'est révisé qu'une fois par an sauf modification importante du système et sur demande de la Direction générale.

Les révisions ont lieu pendant la revue de direction.

L'original des anciennes versions est archivé pendant trois ans.

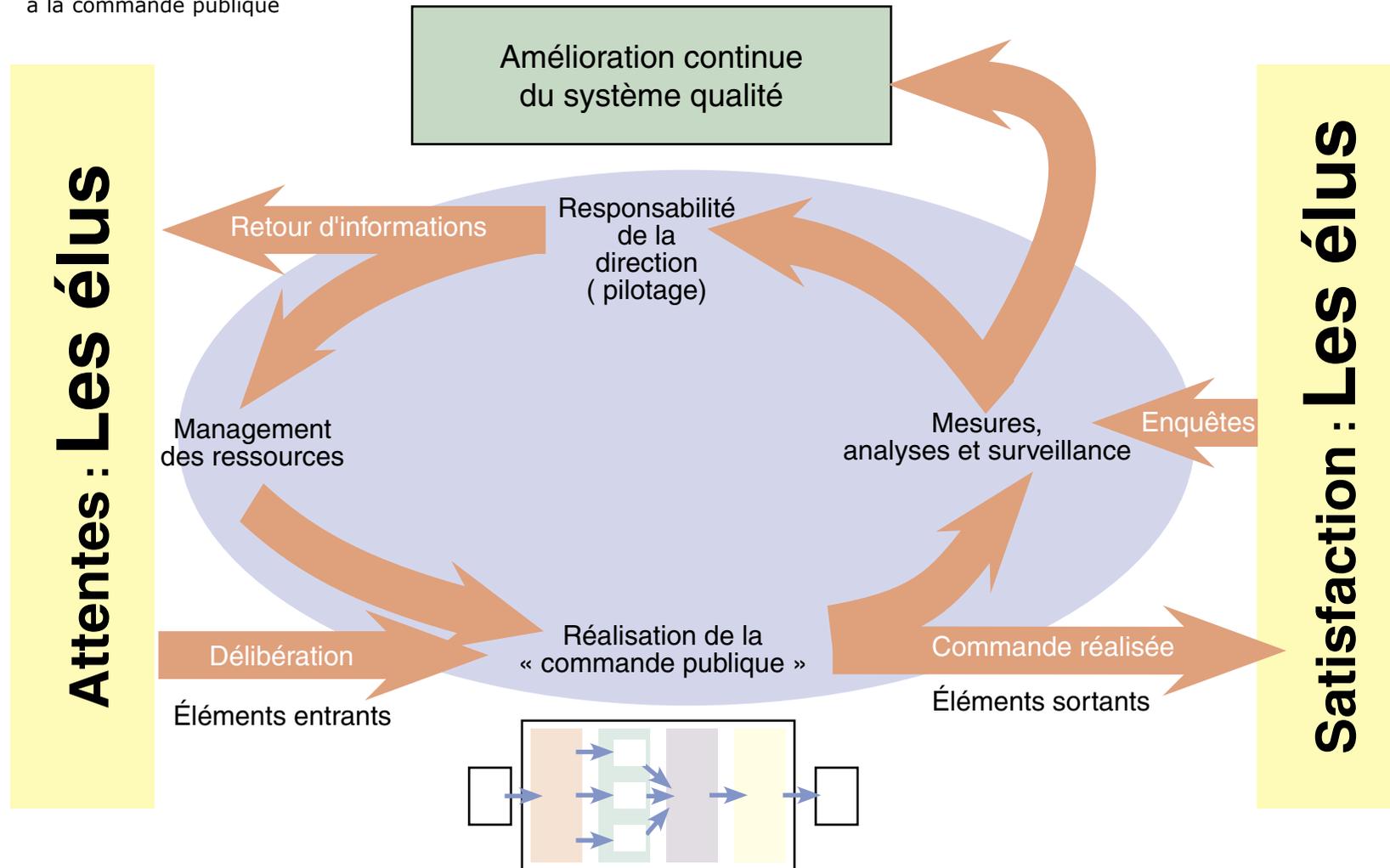
### 3.1 Exigences générales

Conformément au référentiel ISO 9001/2000, le système management de la qualité est établi afin de répondre aux exigences de nos clients les élus et ce dans un souci d'amélioration continue de nos prestations.

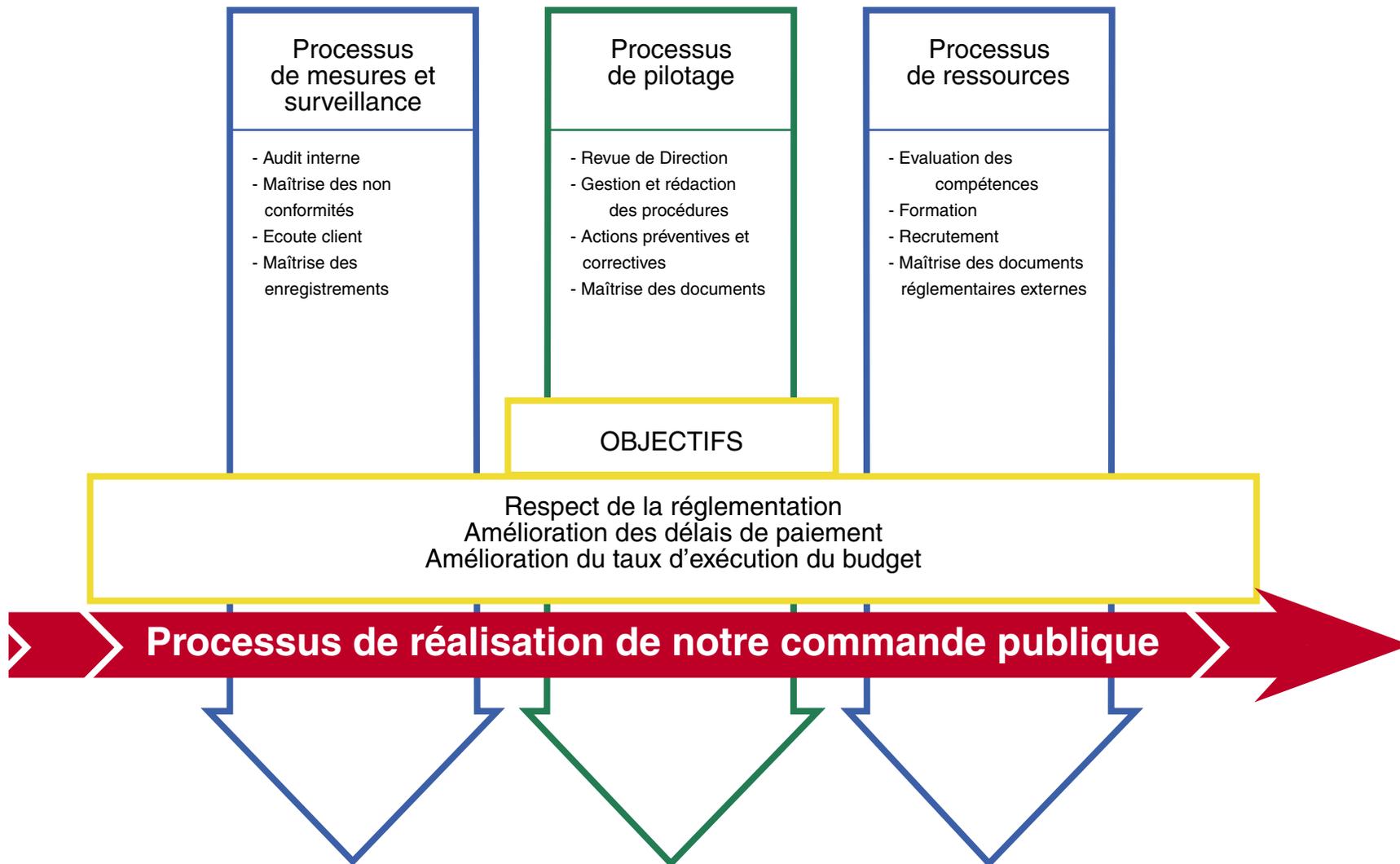
- Schéma de notre système de management de la qualité lié à la commande publique

Nous collectons les exigences et les besoins du client (cf chapitre 4.1)

Afin de s'assurer du bon fonctionnement de notre système d'amélioration continue, nous devons identifier les processus nécessaires au système de management de la qualité. Ces derniers intègrent les procédures nécessaires aux respects des exigences réglementaires et normatives.



- Détail des processus du système de management de la qualité lié à la commande publique



### 3.2 : Exigences relatives à la gestion documentaire

- Architecture du système documentaire

On distingue une hiérarchie dans le système documentaire, afin de répondre au mieux aux exigences de la norme et de rendre accessible à l'ensemble du personnel le système qualité.

A partir du manuel qualité qui précise les dispositions générales, la démarche qualité est déclinée jusqu'au niveau opérationnel selon la structure documentaire représentée ci-dessous.

- Maîtrise des documents

Tous les documents et données internes ou externes relatifs au système mis en place respectent les dispositions définies dans les procédures suivantes :

- Maîtrise des documents (P5-Q),
- Maîtrise des documents réglementaires externes (P6-Q).

- Maîtrise des enregistrements

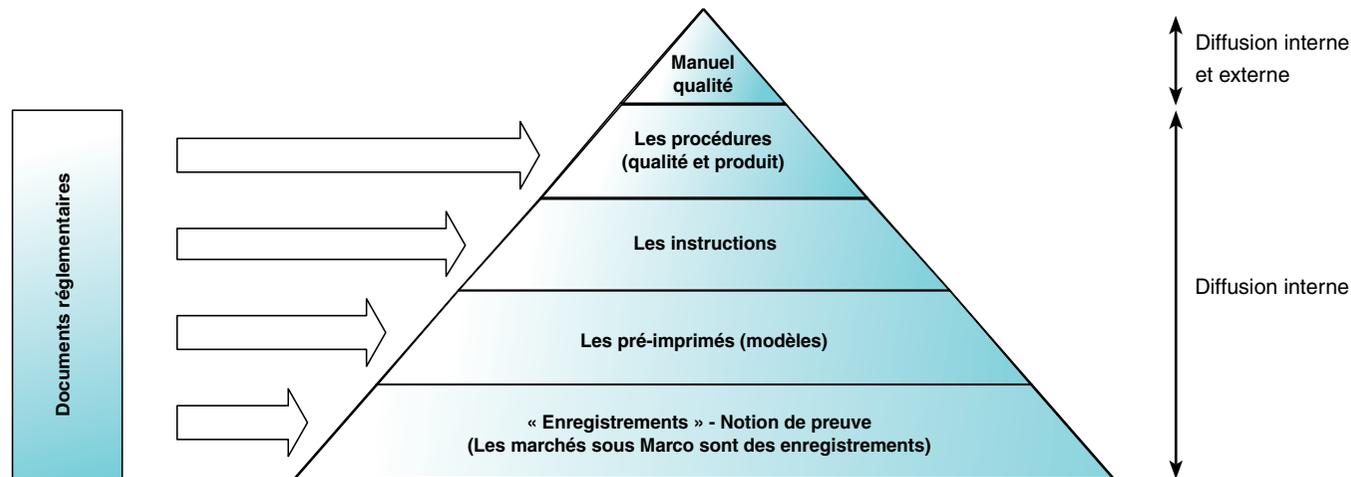
Les enregistrements peuvent se présenter sur différents supports et permettent d'apporter la preuve que l'activité a été réalisée conformément aux dispositions du système.

La procédure «Maîtrise des enregistrements (P7-Q)» précise les conditions de gestion des enregistrements (responsabilité, identification, accessibilité, conservation et destruction).

- Révisions

Elles ont pour origine :

- les audits internes;
- la nouvelle orientation de la politique qualité;
- l'évolution de la réglementation;
- les fiches de non conformités.



**4.1 : Ecoute client**

La démarche qualité prévoit la prise en compte des exigences explicites et implicites du client, ceci dans un souci d'amélioration continue.

C'est le système de management de la qualité qui présente les exigences des clients et définit les moyens de les satisfaire.

« Le client » est : les élus représentant la Communauté d'Agglomération du Pays de Montbéliard.

Leurs exigences sont les suivantes :

- efficacité et réactivité du système de commande publique,
- respect de la réglementation en matière de marché public,
- adaptabilité des services aux besoins de la collectivité.

De plus, afin d'assurer l'écoute de nos clients, qui sont en rapport fréquent avec les membres de l'équipe de direction, un cahier d'observation permet de recueillir les différentes remarques (voix du client ) formulées par ces derniers.

Les exigences des clients déterminent nos objectifs qualité. Nous recueillons ces exigences entre autre par des questionnaires et par des remarques ponctuelles.

Nous assurons également une écoute de nos clients internes de façon périodique.

**4.2 : Politique qualité**

Elle a pour but de fixer les objectifs au vu des exigences normatives et réglementaires, de mettre à disposition de ses clients des services en constante évolution.

Pour suivre ces objectifs, des indicateurs sont mis en place afin de mesurer l'efficacité des actions entreprises dans le cadre de la politique qualité (cf 7.2).

Afin d'appliquer cette politique, les moyens nécessaires à sa mise en œuvre sont mis à disposition.

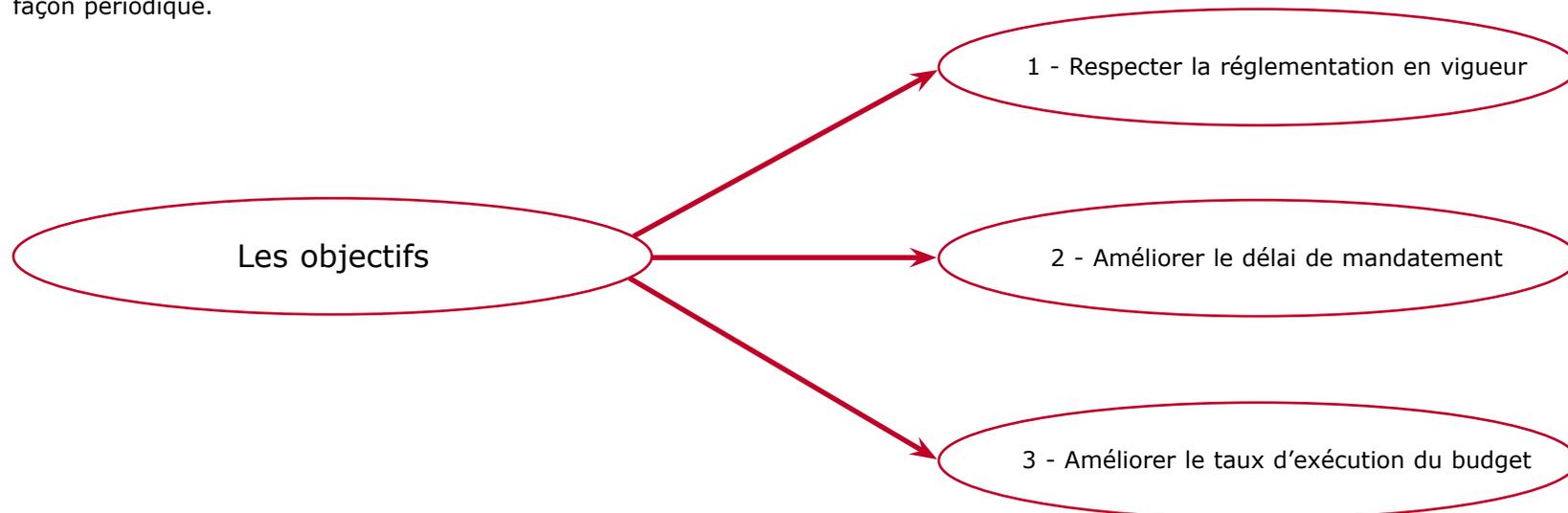
La politique qualité et les objectifs sont redéfinis dans le cadre de revues de Direction.

La communication interne sur notre politique qualité est mise en œuvre avec l'appui du service Communication par le biais de différents supports (papier, électronique).

**4.3 : Planification**

Les objectifs qualité sont quantifiés, mesurés (mise en place d'indicateurs) et planifiés.

Les résultats sont examinés en revue de direction et réactualisés en fonction des objectifs à atteindre.



#### 4.4 : Responsabilité – Autorité et Communication

Des fiches de fonction sont établies par le responsable du service avec l'appui du service Ressources Humaines, elles complètent les fiches de postes validées par la Direction générale.

Chaque agent a accès à sa fiche sur l'intranet.

Elles permettent de fixer pour chaque personne concernée les relations les responsabilités et autorités ainsi que le niveau de compétences requis.

- **Responsabilité de la Direction** : elle porte l'ensemble de la démarche, elle est responsable des moyens mis à disposition, de la qualité de la commande publique et des relations avec les élus (clients).
- **Responsabilité du responsable du service Marchés** : il a en charge la bonne application des procédures de commande. Il participe activement à la mise à jour suite à une évolution réglementaire.
- **Responsabilité du responsable du service Qualité** : il a en charge le pilotage des deux processus, Pilotage et Mesure/ Surveillance, afin de permettre la bonne application des procédures qualité, la collecte des non conformités et leurs analyses. Il organise le suivi des indicateurs, prépare et anime les revues de processus et de Direction.

- **La communication interne** :

elle s'organise de la manière suivante :

- une réunion annuelle d'information lors de la présentation des objectifs généraux de la Communauté d'Agglomération du Pays de Montbéliard au cours de laquelle la Direction Générale présente les objectifs de notre politique qualité à l'ensemble du personnel,
- réunions de services à inter-services planifiées ou ponctuelles en cas de besoin (ex : modification réglementaire),
- information du service Marchés et du service Finances à destination des services opérationnels,
- réunions tous les quatre mois sur l'analyse des exigences clients, des non conformités, actions correctives ou préventives,
- moyens et supports utilisés : note de service, site Internet, compte-rendu de réunion, Intranet.

#### 4.5 : Revue de Direction

Elle a lieu une fois par an et en cas de modifications importantes elle permet de vérifier régulièrement la validité, l'adéquation et les axes d'amélioration du Système de Management Qualité en vue de redéfinir la politique et les objectifs qualité (cf. revue de Direction : P13-Q).

### 5.1 : Mise à disposition des ressources

Au vu des résultats du fonctionnement de nos processus et après analyse, les ressources nécessaires sont mises à disposition par la Direction.

### 5.2 : Ressources Humaines

Les fiches de poste sont actualisées en fonction de l'évolution des attributions et compétences, une fois par an, lors du bilan individuel annuel. Elles font partie du dossier personnel de chaque agent.

En cas de recrutement, la collectivité est tenue d'appliquer les règles du code des collectivités territoriales.

- Evaluation des compétences (P10-Q)

Les besoins de formation liés à la commande publique ou nécessaires au fonctionnement du Système de management de la qualité sont analysés et gérés par le service Ressources Humaines

- formation liée au système qualité de notre commande publique (P9-Q)
- Le recrutement est réalisé à l'aide des fiches de poste et suivant la procédure de recrutement (P4-Q)

### 5.3 : Infrastructures

Dans le cadre de réalisation de notre commande publique, nous sommes amenés à utiliser deux logiciels informatiques ; les logiciels MARCO et CIVITAS.

- MARCO est utilisé pour la partie réglementaire et suivi de

notre commande publique.

- CIVITAS est utilisé pour le suivi comptable et financier de notre commande publique.

Intranet est utilisé pour la diffusion et la mise à jour de la documentation qualité (manuel qualité, processus, instruction, documents...)

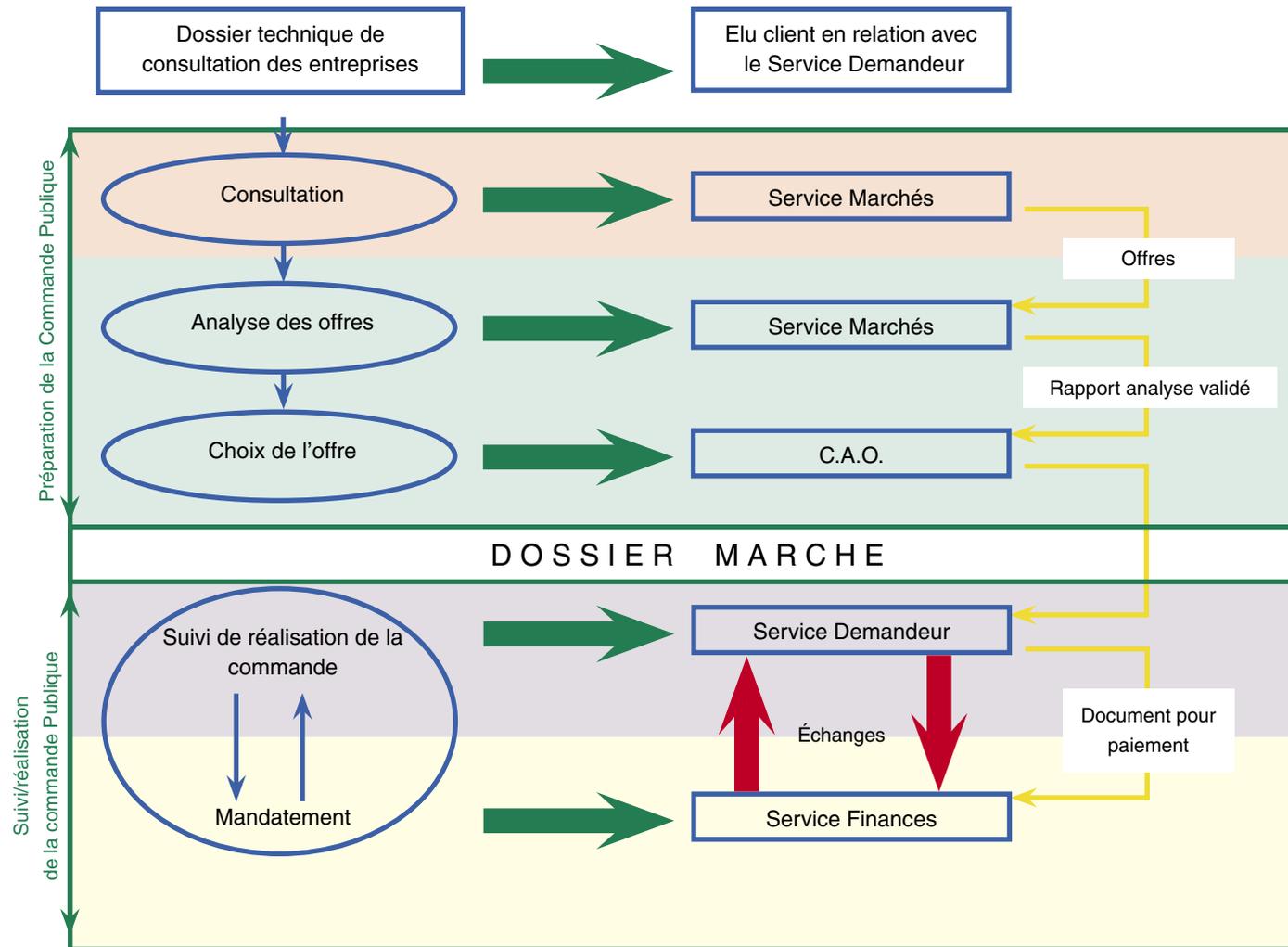
Ces logiciels font l'objet d'un contrat de maintenance et de suivi technique. De plus, nous avons mis en place des référents qui sont là pour apporter les solutions aux problèmes rencontrés au niveau du logiciel ou du matériel.

Les données informatiques concernant la commande publique et plus précisément les logiciels MARCO, CIVITAS ainsi que l'Intranet sont sauvegardées chaque soir pour les fichiers utilisés dans la journée et chaque semaine globalement avec un historique de 4 semaines. (voir instruction 17 "sauvegarde et maintenance informatique").

### 5.4 : Environnement de travail

Les bureaux sont aménagés conformément aux textes en vigueur. Par ailleurs chaque demande particulière fait l'objet d'un examen en Comité d'Hygiène et de Sécurité, par la personne chargée du suivi de l'hygiène et de la sécurité pour l'ensemble des postes de la Communauté d'Agglomération du Pays de Montbéliard.

**6.1 : Planification de la réalisation de la commande publique**



## **6.2 : Processus relatif au client**

Les exigences du client qui sont contenues dans les délibérations du Conseil de Communauté sont retranscrites pour la partie concernant la commande publique, dans la fiche de demande de consultation (« Elaboration du dossier de consultation des entreprises – P8 »).

Une enquête de satisfaction est réalisée périodiquement.

## **6.3 : Achats**

Les seuls achats que nous faisons concernent les avis d'appel publics à la concurrence. La loi nous impose de les publier dans certaines revues.

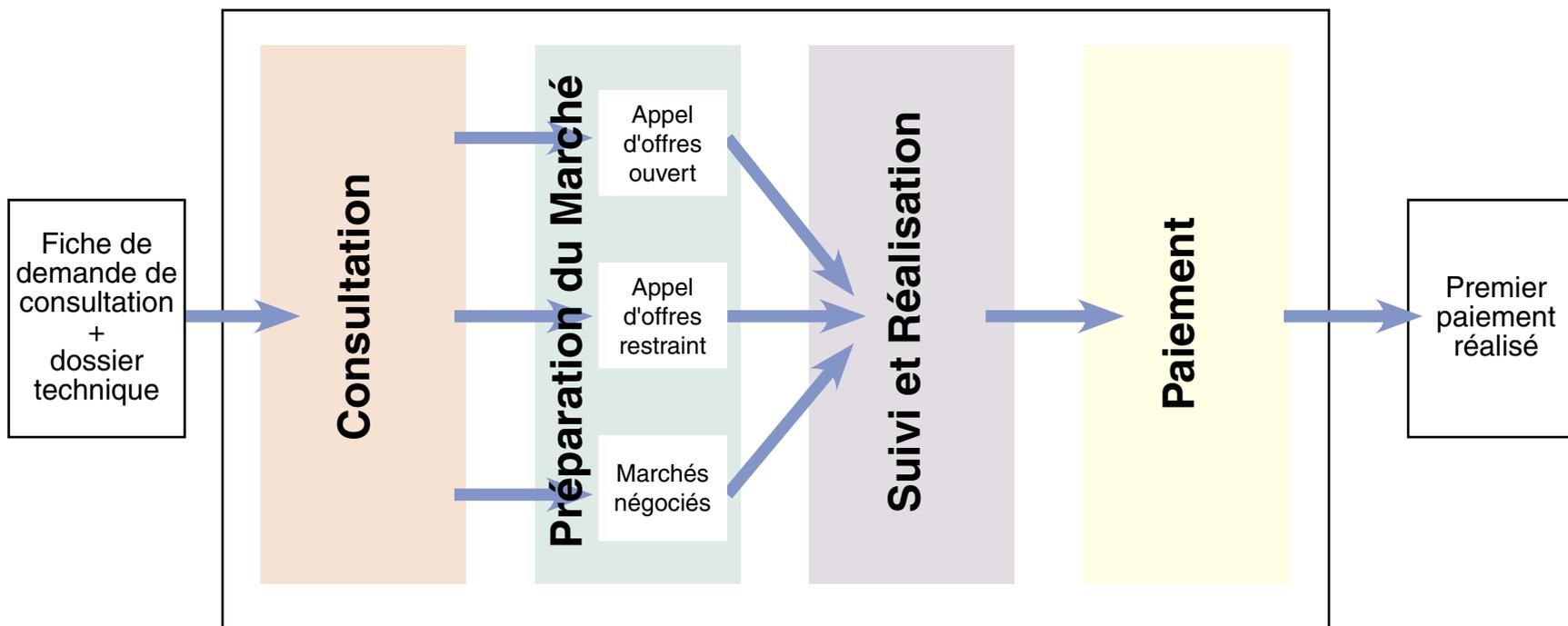
- Avis d'appel public à la concurrence – P9

Les matériels nécessaires à la réalisation de la commande publique sont traités dans le chapitre "Infrastructure". Ce ne sont pas des achats critiques, il n'y a donc pas de suivi de fournisseurs.

**6.4 : Activités de réalisation de la commande publique**

Le schéma ci-dessous représente les différentes étapes de la commande publique à la Communauté d'Agglomération du Pays de Montbéliard

- Processus réalisation de la commande publique



### 7.1 : Planification

Afin d'assurer la mesure de notre système, un planning des audits est établi annuellement pour les différents processus.

Planning des audits :

Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Audit des processus	[Barre continue]											
Audit blanc												
Audit certification / suivi												
Revue de processus	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Revue de Direction											*	
Comité Technique			■			■						■

### 7.2 : Mesure et surveillance

Chaque processus fait l'objet de mesures et de surveillance au travers d'indicateurs.

- **Objectif : Respect de la réglementation**
  - Taux de remarques du contrôle de légalité par rapport au nombre de marchés
- **Objectif : Amélioration des délais de paiement**
  - Pourcentage de factures dépassant le délai retenu comme notre objectif.
- **Objectif : Amélioration du taux d'exécution du budget**
  - Taux d'exécution du budget investissement par opération
  - Taux d'exécution du budget investissement récurrent
  - Taux d'exécution du budget fonctionnement.

Pour l'ensemble des objectifs généraux, le suivi est trimestriel;

concernant les objectifs par processus, ceux-ci sont suivis mensuellement lors des revues de processus. Chaque processus a un plan action alimenté par les non-conformités, les résultats des contrôles, les écarts relevés par les indicateurs. Ce plan action sert de suivi des actions d'amélioration lors des revues de processus.

### 7.3 : Maîtrise des non conformités

Cf procédure « Maîtrise des non conformités dans l'application des procédures » - P12-Q

### 7.4 : Amélioration

Afin d'améliorer notre fonctionnement, dans le cadre de la commande publique, après analyse des données en revue de Direction, la Direction Générale fixe les objectifs à atteindre pour l'année suivante en tenant compte de cette notion d'amélioration continue. Pour arriver à prendre ces décisions, la Direction s'appuie sur les comptes-rendus des revues de processus et les tableaux de bord qui en découlent.

NORME		MANUEL QUALITE	
1	Domaine d'application		
1.1	Généralités		
1.2	Périmètre d'application	2.2	Périmètre d'application
2	Référence normative		
3	Termes et définitions		
4	Système de management de la qualité	3	
4.1	Exigences générales	3.1	
4.2	Exigences relatives à la documentation	3.2	
5	Responsabilité de la direction	4	
5.1	Engagement de la direction	Page 3	(Pas de numéro de chapitre)
5.2	Ecoute client	4.1	
5.3	Politique qualité	4.2	
5.4	Planification	4.3/7.1	
5.5	Responsabilité, autorité et communication	4.4	
5.6	Revue de direction	4.5	
6	Management des ressources	5	
6.1	Mise à disposition des ressources	5.1	
6.2	Ressources humaines	5.2	
6.3	Infrastructures	5.3	
6.4	Environnement de travail	5.4	
7	Réalisation du produit	6	
7.1	Planification de la réalisation du produit	6.1	
7.2	Processus relatifs aux clients	6.2	
7.3	Conception et développement	S/Objet	
7.4	Achats	6.3	
7.5	Production et préparation du service	6.4	
7.6	Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure	S/Objet	
8	Mesures, analyse et amélioration	7	
8.1	Généralités		
8.2	Surveillance et mesures	7.2	
8.3	Maîtrise du produit non conforme	7.3	
8.4	Analyse des données	7.2	
8.5	Amélioration	7.4	

<b>Date</b>	<b>Rédacteur</b>	<b>Modification concernée</b>	<b>Responsable Qualité</b>	<b>Directeur Général des services</b>
05-09-03	I Navarro	Modification suite aux remarques du rapport d'audit blanc.	R Rivière	G Querini
13-11-03	I Navarro	Modification dans les pages 12, 14, 15, 16 et 20.	R Rivière	G Querini