

	Qualité Sécurité Environnement Ethique	10/09/2008
	Manuel Management Développement Durable	V 7 Page: 4/20

1.2 Politique QSEE

Les nouveaux modes d'organisation du travail, les attentes des clients/ usagers du service public et des collaborateurs de la collectivité, l'évolution des réglementations et les attentes des pouvoirs publics, la complexité des structures, les contraintes budgétaires, invitent désormais les collectivités à s'interroger sur la qualité du service rendu et souhaité, ainsi que sur les moyens à mettre en œuvre pour évaluer et améliorer leurs résultats.

Pour répondre à ces enjeux humains, sociaux, économiques et managériaux, la Communauté d'agglomération BOURGES PLUS s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche de Développement Durable, celle-ci constituant un levier important de réforme et de performance.

Cette démarche s'appuie sur les quatre certifications qualité ISO 9001, environnement ISO 14001, sécurité OHSAS 18001 et éthique SA 8000.

La communauté d'agglomération BOURGES PLUS s'engage, à travers son Président, ses élus et ses collaborateurs, à mettre en œuvre une politique QSEE clairement définie dans le présent document, explicitement formulée et portée à la connaissance de tous.

L'engagement de Bourges Plus en matière de développement durable porte sur les objectifs suivants :

- Respecter les exigences des quatre normes qualité ISO 9001, environnement ISO 14001, sécurité OHSAS 18001 et éthique SA 8000,
- Mettre en place une démarche qualité d'amélioration permanente, orientée vers la satisfaction du client / usager de la collectivité,
- Atteindre le zéro accident par l'amélioration de la sécurité, de la santé et des conditions de travail,
- Limiter ses impacts sur l'environnement par une maîtrise des consommations, par le tri et le recyclage des déchets, par la prévention des pollutions et par la sensibilisation et l'implication du personnel.
- Développer des critères de sélection éthiques pour les fournisseurs et partenaires de Bourges Plus,
- Organiser une veille permettant de travailler à la conformité des exigences réglementaires et légales et autres exigences applicables à Bourges Plus,
- Mesurer la satisfaction de ses clients/ usagers.

	Qualité Sécurité Environnement Ethique	10/09/2008
		V 7
	Manuel Management Développement Durable	Page: 5/20

La définition et la mise en œuvre d'une politique d'amélioration et de maîtrise des risques reposent avant tout sur le **respect de valeurs essentielles** et sur l'application de bonnes pratiques, notamment par le respect des exigences réglementaires et légales, par les femmes et les hommes qui composent Bourges Plus.

Ces valeurs essentielles sont ainsi définies :

- **La Qualité du service rendu** : Bourges Plus se doit de répondre à une double attente, celles des clients/ usagers de la collectivité et celle des pouvoirs publics, en tant que garants de l'intérêt général. Le service rendu n'est donc pas seulement destiné à répondre aux attentes individuelles de leurs destinataires. Il est aussi un instrument qui permet à la collectivité et à ses représentants élus de poursuivre leur politique.

- **Le respect de la personne** : Cette valeur repose sur la reconnaissance du collaborateur en tant que porteur d'un savoir ou savoir faire, en tant qu'individu et par la reconnaissance de ses capacités à progresser. L'encadrement de Bourges Plus s'engage à mettre en œuvre un management QSEE, en prenant en compte les valeurs de : confiance, écoute, bienveillance, coopération, courage, soutien, et à créer les conditions d'une meilleure expression de la créativité et des potentialités de chacun.

- **L'exemplarité** : l'autorité territoriale et l'encadrement sont porteurs de la démarche et se montrent engagés et exemplaires. Ils sont garants du principe de reconnaissance du droit à l'erreur, l'objectif des différents types de relevés des collaborateurs (anomalies, suggestions d'amélioration, risques...) n'étant pas de pointer du doigt un collaborateur ou un comportement mais de s'inscrire dans une démarche vertueuse d'amélioration.

- **L'implication** : l'implication des collaborateurs est la clé de voûte du système de management intégré QSEE. Les différents outils déployés ont pour mission de favoriser l'expression des collaborateurs et leur permettre d'être responsables, et acteurs à part entière de l'amélioration de leur activité.
Le dialogue social participe à favoriser l'implication de chacun dans l'amélioration du fonctionnement de la collectivité. Bourges Plus s'engage à communiquer sur tous les projets liés à la démarche QSEE en lien avec la gestion des ressources humaines (Comité d'Hygiène et de Sécurité, délégués du personnel, Service de Médecine Professionnelle et Préventive, etc.)

	Qualité Sécurité Environnement Ethique	10/09/2008
	Manuel Management Développement Durable	V 7
		Page: 6/20

L'équilibre de ces valeurs constitue un élément décisif dans une démarche pérenne de progrès (amélioration continue) et de maîtrise des risques conduisant à l'amélioration des conditions, du bien être au travail, tout en améliorant ou maintenant la productivité ainsi que la qualité du service rendu.

Le système QSEE déployé garantit une volonté de transparence se traduisant par :

- une sensibilisation à la démarche QSEE de tous ses collaborateurs,
- l'accessibilité à l'intégralité du système documentaire,
- la politique de prévention des risques éthiques, sécurité, environnement est portée à la connaissance de tous,
- les actions d'amélioration menées sont regroupées dans un Plan d'actions de Bourges Plus, consultable par l'ensemble des collaborateurs (disponible sous Intranet).
- la mesure de la satisfaction des clients/ usagers de la collectivité, dans le but d'avoir une perception externe de la qualité du service rendu.
- La prise en compte de la réalité des situations de travail (procédures, notes de fonctionnement et d'objectifs, fiches de fonction, analyses d'activité en matière de sécurité, priorisation des risques environnementaux et éthiques.