

ÉTUDE DE CAS CLIENT

LE SERVICE SYSTÈME D'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE (SIG) DE METZ MÉTROPOLE CERTIFIÉ ISO 9001

ISSUED – MARS 2013

LE SIG DE METZ MÉTROPOLE

Au service des élus, des services de Metz Métropole et de la Ville de Metz, des pôles, des citoyens et des internautes, le service SIG travaille sur la topographie, la cartographie et les applications SIG. Capable de fournir des plans à la demande, d'assurer la cohérence des opérations topographiques et foncières, ce service d'une vingtaine d'agents, garant des données de référence, œuvre sur des projets portés par l'une ou l'autre des collectivités ou par les deux et participe également aux prises de décision pour ensuite mettre en place des outils à destination des communes et des usagers des services publics..

LE CONTEXTE

Au 1er janvier 2012, Metz Métropole et la Ville de Metz mutualisent la Direction Commune des Systèmes d'Information (DCSI) à laquelle est rattaché le SIG. La DCSI compte soixante agents au service de 2300 agents de Metz Métropole et de la Ville de Metz. Cette fusion s'inscrit dans une volonté de qualité de service rendu, de satisfaction de ses utilisateurs et de validation des compétences.

LES OBJECTIFS

La Communauté d'Agglomération de Metz Métropole, soucieuse de la qualité de service rendu à ses administrés, a lancé une démarche de certification pour le service SIG. Le service SIG est le premier service de Metz Métropole à être certifié.

LE DESCRIPTIF DU PROJET

Le SIG, mettant son expertise à disposition de l'ensemble des services des deux collectivités, des communes, des entreprises et des citoyens, se doit d'être performant. Multipliant les projets et les services, cette certification a permis un coup de projecteur sur une réussite d'un service de Metz Métropole,

celle d'un service aussi performant en interne, pour l'ensemble des services de la collectivité, qu'en externe, pour les utilisateurs citoyens.

LA CERTIFICATION ISO 9001

La certification est une démarche volontaire et réglementée. Elle permet, étape par étape, de garantir le respect d'engagements précis sur des critères objectifs contrôlés par un audit externe.

La certification ISO 9001:2008 est reconnue au niveau international et permet de définir les exigences d'un Système de Management de la Qualité (SMQ) basées sur 8 principes :

- Orientation client ;
- Leadership ;
- Implication du personnel ;
- Approche processus ;
- Management par l'approche système ;
- Amélioration continue ;
- Approche factuelle pour la prise de décision ;
- Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs.

Ce système permet d'identifier les points de progrès, d'entrer dans une démarche d'amélioration continue, de valoriser l'engagement qualité et satisfaction client.

LES BÉNÉFICES

La certification ISO 9001:2008 du SIG permet d'anticiper les évolutions dans un domaine où la technique et le juridique sont très pointus. Dans le cadre de la mutualisation du service, elle a permis également de fédérer les équipes autour d'un même projet et de faciliter l'intégration de nouveaux agents.

Grâce aux outils de pilotage, le système mis en place nous permet également d'avoir des alertes en cas de défaillance.



Ceci a donné des idées à d'autres services de notre collectivité pour s'engager dans une démarche qualité.

Par ailleurs, la satisfaction des usagers est une préoccupation majeure, l'enquête de satisfaction permet de cibler les actions et de répondre à l'attente de l'usager.

Quelques chiffres en 2012 :

- 1100 plans spécifiques édités avec un respect de l'échéance dans 99% des cas ;
- 111 interventions topographiques avec un respect de l'échéance dans 95% des cas ;
- 400 utilisateurs de l'intranet dédié au SIG (sig.metzmetropole.fr) ;
- 7000 visites sur le site internet (de novembre à décembre 2012).

LES PRESTATIONS SGS

Après avoir consulté plusieurs organismes, nous avons fait le choix de retenir SGS pour son expérience en matière de certification ISO 9001. Le service SIG de la Ville de Metz était certifié depuis 6 ans par un organisme concurrent. Aussi, l'audit de certification réalisé par SGS a permis d'avoir un œil neuf sur le système de management de la qualité et de contribuer à l'amélioration continue des services rendus.





Crédit photo : Philippe Gisselbrecht, Metz Métropole

TÉMOIGNAGE

Emmanuel Pina, Chef du service SIG de Metz Métropole

ADRESSE

METZ MÉTROPOLE COMMUNAUTÉ D'AGGLOMERATION
Harmony Park - 11 boulevard Solidarité
BP 55025
57071 METZ CEDEX 3
t 03 87 20 10 00
f 03 87 20 10 29
<http://www.metzmetropole.fr>

SGS ICS

29 Avenue Aristide Briand
94111 Arcueil Cedex
t 01 41 24 83 02
f 01 41 24 84 52
fr.certification@sgs.com
www.fr.sgs.com/certification



LE SIG, UNE ÉQUIPE À VOTRE SERVICE



SYSTÈME
D'INFORMATION
GÉOGRAPHIQUE



SGS EST LE LEADER MONDIAL DE L'INSPECTION, DU CONTRÔLE, DE L'ANALYSE ET DE LA CERTIFICATION.