



La direction de l'eau engagée dans une démarche qualité :

Dès sa création, la direction de l'eau a souhaité s'engager dans une démarche qualité concernant non seulement la qualité du produit alimentaire eau potable mais aussi l'organisation du service rendu aux usagers.

La qualité déployée par la direction en parallèle de la construction du service permet alors une traçabilité de ses activités afin d'apporter une cohérence et une transparence interservices mais aussi dans la réponse à l'utilisateur. Cette démarche de changement exige que la collectivité ait une politique qualité qui détermine les objectifs à atteindre en terme de production et de management, tout en mettant au centre du dispositif l'amélioration des performances du service et la satisfaction des clients. La démarche de qualité s'appuie sur l'ensemble des fonctions de l'organisme, pour être mise en place et entretenue.

L'intégration de la démarche qualité concerne tous les agents :

Les cadres et responsables ont le devoir d'organiser leur service afin de mettre en place les directives dictées par la démarche qualité. Ils doivent tout faire pour atteindre les objectifs et satisfaire la clientèle.

Les agents, de leur côté, doivent :

- ◆ Appliquer les directives afin que les objectifs de la démarche qualité soient atteints à court, moyen et long terme.
- ◆ Rendre compte, qui est un processus de traçabilité pour être dans une démarche corrective d'amélioration continue.

