

Créée en 1995 suite à la dissolution du SIVOM, la Communauté de Communes est constituée des sept communes de la Presqu'île de Crozon (Argol, Camaret sur Mer, Crozon, Landévennec, Lanvéoc, Roscanvel et Telgruc sur Mer), qui ont décidé de mutualiser leurs moyens et de lui déléguer certaines de leur compétences. **Depuis 1999, elle a connu un développement rapide** : elle possède aujourd'hui des **compétences diverses** (aménagement de l'espace, développement économique, protection et mise en valeur de l'environnement, déchets, eau, espaces naturels, politique du logement social, actions à caractère scolaire et social...) et emploie une quarantaine de personnes. Elle doit veiller à **gérer sa croissance** afin de continuer à **garantir la qualité du service rendu** à la population et à **construire son identité** au sein des différentes structures qui gèrent le territoire.

C'est pourquoi la Communauté de Communes, représentée par son Président et son Directeur Général, après avoir réalisé son document unique (évaluation des risques professionnels), s'est **engagée dans une démarche qualité** afin de développer les liens avec les communes et les usagers en leur démontrant sa capacité à s'adapter à leurs besoins, en assurant en interne la maîtrise parfaite de ses activités, et en **plaçant la notion de Service Public au centre des préoccupations quotidiennes des agents**. La performance de cette démarche qualité, qui concernait dans un premier temps le **service de gestion des déchets** (collecte et déchèteries) et les services contribuant à son bon fonctionnement (direction, accueil, ressources humaines, ressources financières, achats, maintenance des infrastructures), a été reconnue par la certification ISO 9001 en mars 2008.

La démarche qualité doit maintenant être étendue à l'ensemble des services, notamment à la piscine et au service de l'eau qui devra être certifié pour l'année 2010. Un **système de management de l'environnement** basé sur la norme ISO14001 va être mis en place pour le **service déchets** et devra également obtenir la certification d'ici l'année 2010, afin de se conformer aux exigences légales et réduire au maximum les impacts de ses activités sur l'environnement.

*Pour y parvenir, nous avons déterminé 3 axes à suivre :*

• **vers les usagers**

- Assurer la satisfaction des usagers lors de la réalisation de nos prestations.
- Garantir l'écoute et la prise en compte des besoins spécifiques des différentes catégories d'usagers et le traitement efficace de leurs demandes et réclamations.
- Trouver le juste équilibre entre la qualité du service et la maîtrise des coûts de gestion afin de limiter le coût payé par les usagers.
- Assurer la prévention des nuisances engendrées par les activités de la communauté de communes.

• **vers les élus et les services communaux**

- Garantir la confiance sur nos prestations (prouver la maîtrise opérationnelle et financière, la prise en compte de la réglementation, la satisfaction des usagers).
- Contribuer à la valorisation de l'image du territoire et à la préservation de l'environnement en faisant de la Presqu'île de Crozon un exemple en matière de politique de gestion des déchets et en veillant à la maîtrise des impacts environnementaux des activités, notamment par la prévention des pollutions.

• **- vers les agents de la Communauté de Communes**

- Développer le professionnalisme des agents par la mise en place d'un mode de management participatif et adapter leurs compétences afin de maintenir et accroître leur efficacité et leur permettre d'évoluer tout au long de leur carrière.
- Assurer la sécurité des agents lors de la réalisation de leurs missions et leur assurer de bonnes conditions de travail au quotidien.
- Permettre aux agents de prendre en compte les impacts de leurs activités sur l'environnement en les soutenant dans l'application des procédures environnementales.

Une **communication interne et externe** sera développée dans le cadre de ces trois axes. La communication interne visera une information complète du personnel sur l'action des services et sa forte implication dans la vie de la collectivité et notamment dans la démarche qualité / sécurité / environnement.

Dans le cadre de la mise en place d'un **agenda 21**, qui devra être achevée en 2013, les préconisations environnementales seront intégrées dès la conception des installations et le renouvellement des matériels, et les prestataires seront sensibilisés au respect de l'environnement.

**Il est de la responsabilité de chacun d'assimiler et de s'impliquer dans la politique et les objectifs qualité, sécurité et environnement** associés à celle-ci, d'en être les porte-parole et de les traduire au quotidien dans son travail dans une dynamique d'action et d'amélioration continue.

**En tant que Président et Directeur Général de la Communauté de Communes, nous nous chargeons de mener à bien ce projet.** Nous serons secondés pour la mise en place de la démarche par Mme Laetitia VELLY en tant que responsable Qualité. Afin d'atteindre cet objectif, nous nous engageons à mettre à votre disposition les ressources nécessaires pour assurer le développement et la mise en œuvre d'un Système de Management Intégré Qualité / Sécurité / Environnement, s'inscrivant dans une démarche complète de « développement durable ».

Le Président,  
Daniel MOYSAN

Le Directeur Général,  
Hubert LE BRENN