



Pôle Infrastructures et Ressources Techniques

Direction des Ressources Techniques

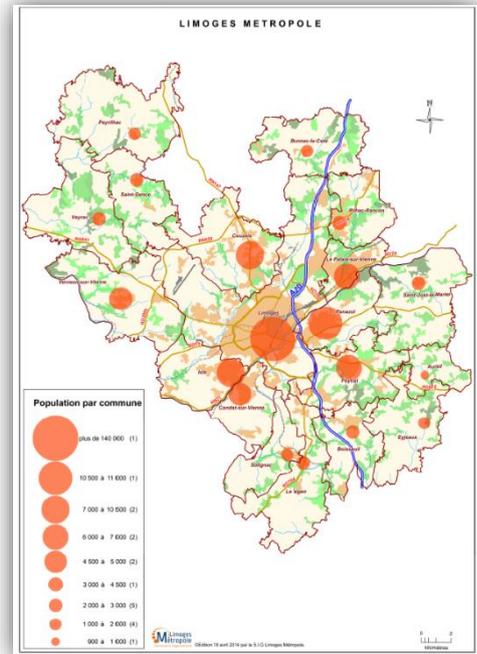
# *Manuel Qualité*

## *Service d'Information Géographique*

<b>PRESENTATION DU SERVICE, DES ACTIVITES ET DU PRODUIT</b>	<b>2</b>
<b>DOMAINE D'APPLICATION DU SYSTEME QUALITE</b>	<b>3</b>
<b>ORGANIGRAMMES</b>	<b>3</b>
<b>ORGANIGRAMME DE LIMOGES METROPOLE</b>	<b>3</b>
	<b>3</b>
	<b>3</b>
<b>ORGANIGRAMME DU SERVICE D'INFORMATION GEOGRAPHIQUE</b>	<b>4</b>
<b>POLITIQUE QUALITE</b>	<b>5</b>
<b>CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS</b>	<b>6</b>
<b>INTERACTIONS DES PROCESSUS</b>	<b>7</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>9</b>
<b>FICHES PROCESSUS</b>	<b>9</b>
<b>MATRICE DE POLYCOMPETENCES</b>	<b>9</b>

## ***Présentation du service, des activités et du produit***

Ce projet a été initié par le service topographique de la ville de Limoges en 1993. Il avait pour objectif de disposer d'une base de données informatisée du plan cadastral de la commune et des réseaux d'eau et d'assainissement pour remplacer les plans papier existants. En 2000, grâce à l'évolution des systèmes informatiques, un outil de consultation du Système d'Information Géographique (SIG) a été déployé dans les services de la ville. En 2002, lors de la création de Limoges Métropole, le service a eu pour mission de permettre à toutes les communes de disposer du même outil. Les contraintes techniques (absence de réseau haut débit) ont imposé l'installation dans chaque commune d'un poste dédié au SIG. Depuis fin 2010, une nouvelle version de l'outil de consultation a été mise en service et l'ensemble des communes ont été connectées, via un internet sécurisé, directement aux serveurs informatiques. Cette évolution a permis aux communes de disposer d'autant de postes de consultation qu'elles le souhaitent.



*Exemple de carte réalisée par le service en 2014*

Un SIG est la fédération de l'ensemble des connaissances que les services et les communes gèrent. Il permet de les analyser, les représenter pour mieux les exploiter, c'est un outil d'aide à la décision. Chacun est gestionnaire et responsable des données qu'il produit et le service d'Information Géographique est le centralisateur et le garant de la cohérence des données. Le service d'Information Géographique doit aussi gérer et maintenir les couches dites référentielles, considérées comme indispensables à tous les utilisateurs du SIG, à savoir, la carte IGN, la photo aérienne, le plan cadastral ou le fichier des voies soit en effectuant les mises à jour, soit par acquisition de celles-ci.

Dans ses missions, le service d'Information Géographique propose le développement d'applications informatiques ou assiste les services lors de l'acquisition de logiciels « métiers » pour rédiger les cahiers des charges et analyser les offres, tout cela pour respecter la cohérence du système. Il assure la formation et l'assistance des utilisateurs du SIG. Il est aussi amené à signer des conventions d'échange de données spatialisées avec les autres administrations ou les concessionnaires.

Enfin, le service est aussi sollicité par les services ou les communes membres pour produire des cartes qui sont éditées sur support papier ou numérique. Ces cartes peuvent être générées à partir des nombreuses couches du SIG, mais aussi en les croisant avec des informations collectées sur internet.

Depuis avril 2013, le système de management de la qualité du service d'Information Géographique est certifié selon le référentiel ISO 9001 :2008.

## Domaine d'application du système qualité

Le service d'Information Géographique de la Direction des Ressources Techniques de Limoges Métropole a engagé une démarche qualité suivant le référentiel ISO 9001 :2008.

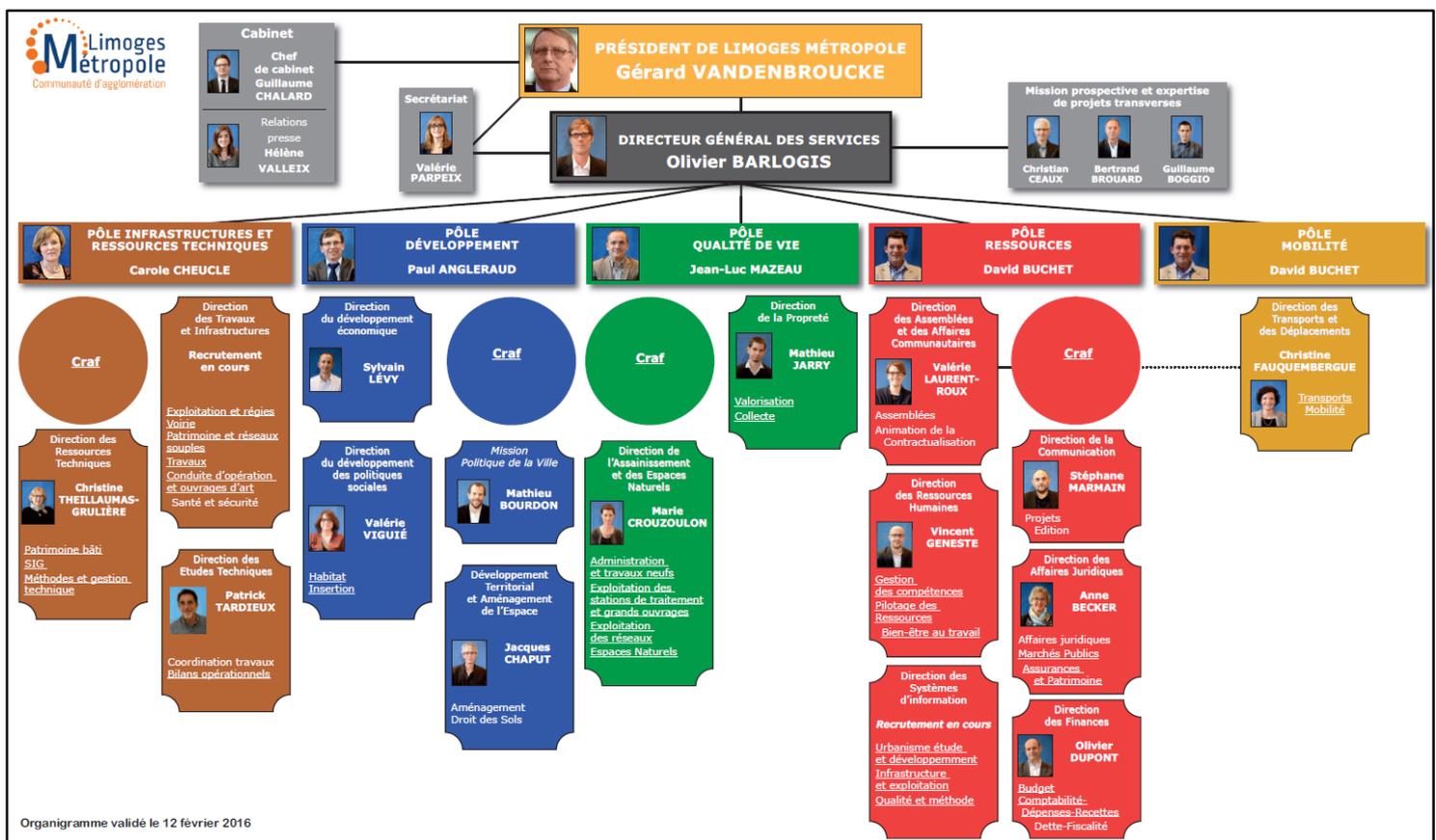
Seules les activités réalisées par le service d'Information Géographique sont concernées. Les actions réalisées par des parties intéressées (telles que le service informatique de la Ville de Limoges ou le service de l'administration des ressources) ne sont pas concernées par cette démarche, mais sont intégrées au sein des procédures du service.

Le système de management de la qualité mis en œuvre couvre l'ensemble des chapitres de la norme ISO 9001 :2008.

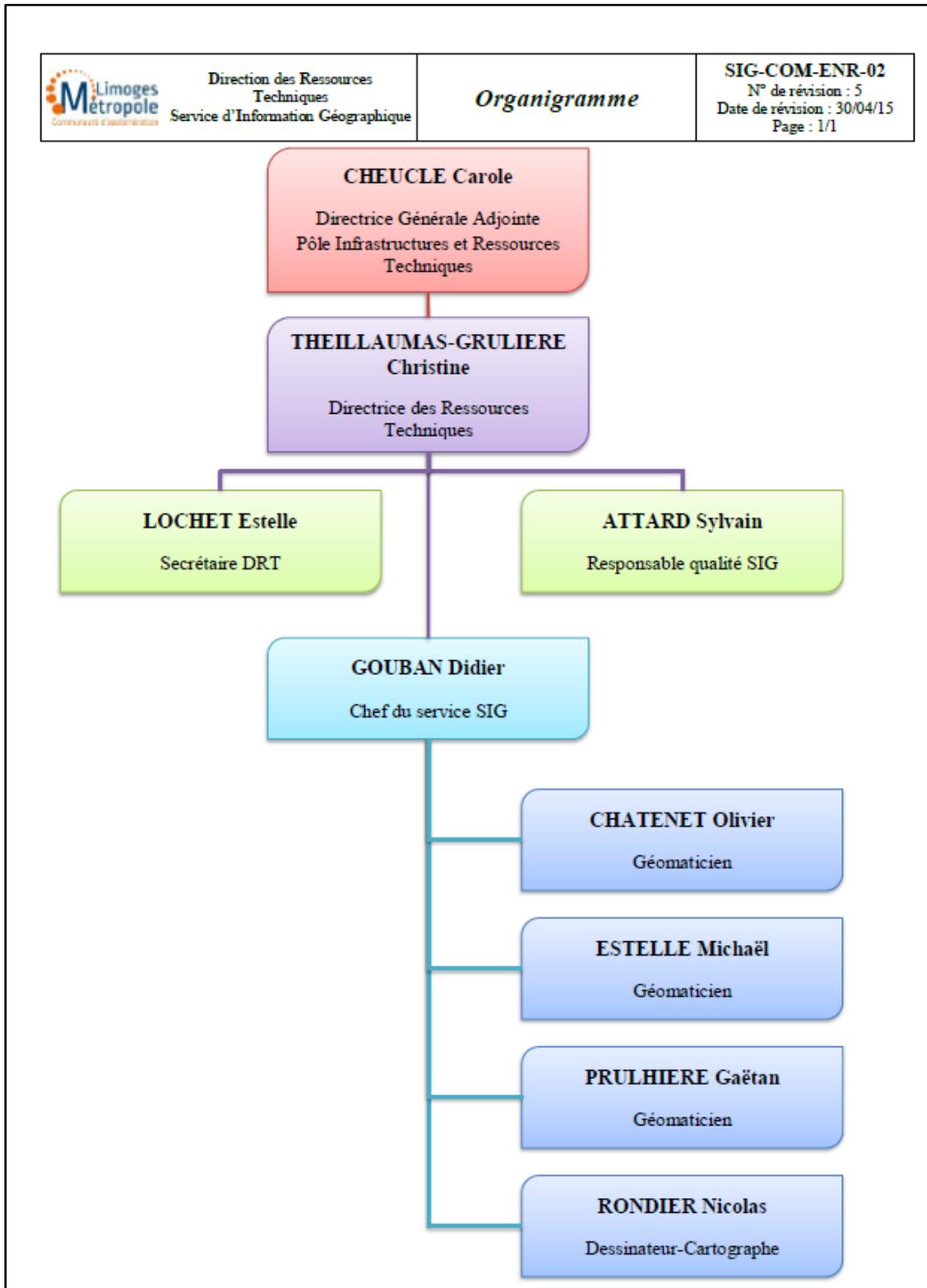
## Organigrammes

Le Service d'Information Géographique est rattaché à la Direction Ressources Techniques du Pôle Infrastructures et Ressources Techniques de Limoges Métropole dont les organigrammes sont exposés ci-après.

### Organigramme de Limoges Métropole



### Organigramme du service d'Information Géographique



## Politique qualité

La politique qualité du service d'information géographique s'inscrit dans la continuité de celle engagée par Limoges Métropole dans le cadre d'une amélioration du service aux usagers.

### POLITIQUE GÉNÉRALE QUALITÉ, SANTÉ-SÉCURITÉ, ENVIRONNEMENT DE LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION LIMOGES MÉTROPOLE

Les Elus de la Communauté d'agglomération Limoges Métropole ont à cœur la mise en œuvre de services performants afin d'exercer au mieux les compétences qui leurs sont confiées.

C'est dans ce but que j'incite l'ensemble des directions à développer des systèmes de management de la qualité, de l'environnement, de la santé et de la sécurité afin que la satisfaction des usagers, la préservation du cadre de vie et le bien-être des agents demeurent des priorités dans la réalisation de nos missions de service public et faire de notre territoire un lieu où il fait bon vivre et travailler.

En tant que Président de la Communauté d'agglomération, je m'engage à proposer au vote du conseil communautaire les crédits nécessaires pour doter les services des moyens humains, techniques et financiers dont ils ont besoin pour atteindre les objectifs techniquement et financièrement viables proposés chaque année par les Elus en charge des services, le Directeur Général et les Directeurs.

De plus, les services s'engagent à accomplir leurs activités en se conformant aux exigences réglementaires en vigueur, dans un souci de prévention de la pollution environnementale et des atteintes à la santé et à la sécurité des agents tout en améliorant de façon continue l'efficacité de leur organisation.



Le Président,

**Le Président,**

**Gérard VANDENBROUCKE**

Le Directeur Général des Services,

**Le Directeur Général  
des Services,**

**Olivier BARLOGIS**

La Lettre d'engagement de la Direction présentée ci-dessous, a été validée en Avril 2016.

Créé en 2002 au sein des services de la Communauté d'agglomération Limoges Métropole, le service d'information géographique met à disposition de l'ensemble des services de Limoges Métropole, ainsi des Communes membres de l'agglomération un outil transversal, le Système d'Information Géographique (SIG).

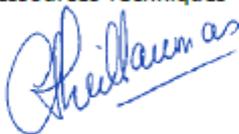
En janvier 2012, une démarche qualité a été engagée. Elle a été reconnue par l'obtention de la certification selon le référentiel ISO 9001v2008 en avril 2013. Aujourd'hui intégré à la Direction des Ressources Techniques du Pôle Infrastructures et Ressources Techniques, le service poursuit sa démarche qualité.

Celle-ci a permis d'instaurer un système de management fondé sur le principe de l'amélioration continue dont l'objectif principal, pour le service d'information géographique, est de fournir aux utilisateurs du SIG un outil évolutif, toujours en mesure de répondre à leurs attentes. Pour cela, le service travaille de manière à atteindre les objectifs suivants :

- **Maintien de l'efficacité d'assistance aux utilisateurs :**
  - Traitement immédiat de 80 % des demandes liées à l'utilisation
  - Traitement de 80 % des demandes d'ordre technique dans un délai inférieur à 72 heures
- Mise en œuvre de nouveaux modes de formations en maintenant un niveau global de satisfaction supérieur à 80% pour les formations réalisées par le service (initiation, perfectionnement ou spécifique pour l'utilisation du SIG et ses applications intégrées)
- Amélioration de la communication du service
- Création d'indicateurs de suivi et d'efficacité pour chaque processus, et obtention d'un niveau satisfaisant ou très satisfaisant pour chaque indicateur d'efficacité
- Renouvellement de la certification ISO du service suite à l'audit de mars 2016
- Développement du rôle transversal de l'outil SIG en fiabilisant et en enrichissant les données

La Communauté d'agglomération Limoges Métropole, conformément à sa politique générale en matière de qualité, s'engage à mettre à disposition du service les moyens humains et financiers nécessaires à l'amélioration permanente de l'efficacité du système de management et à la satisfaction des exigences des parties intéressées.

La Directrice des  
Ressources Techniques



La Directrice Générale  
Adjointe des Services



Le Directeur Général  
des Services

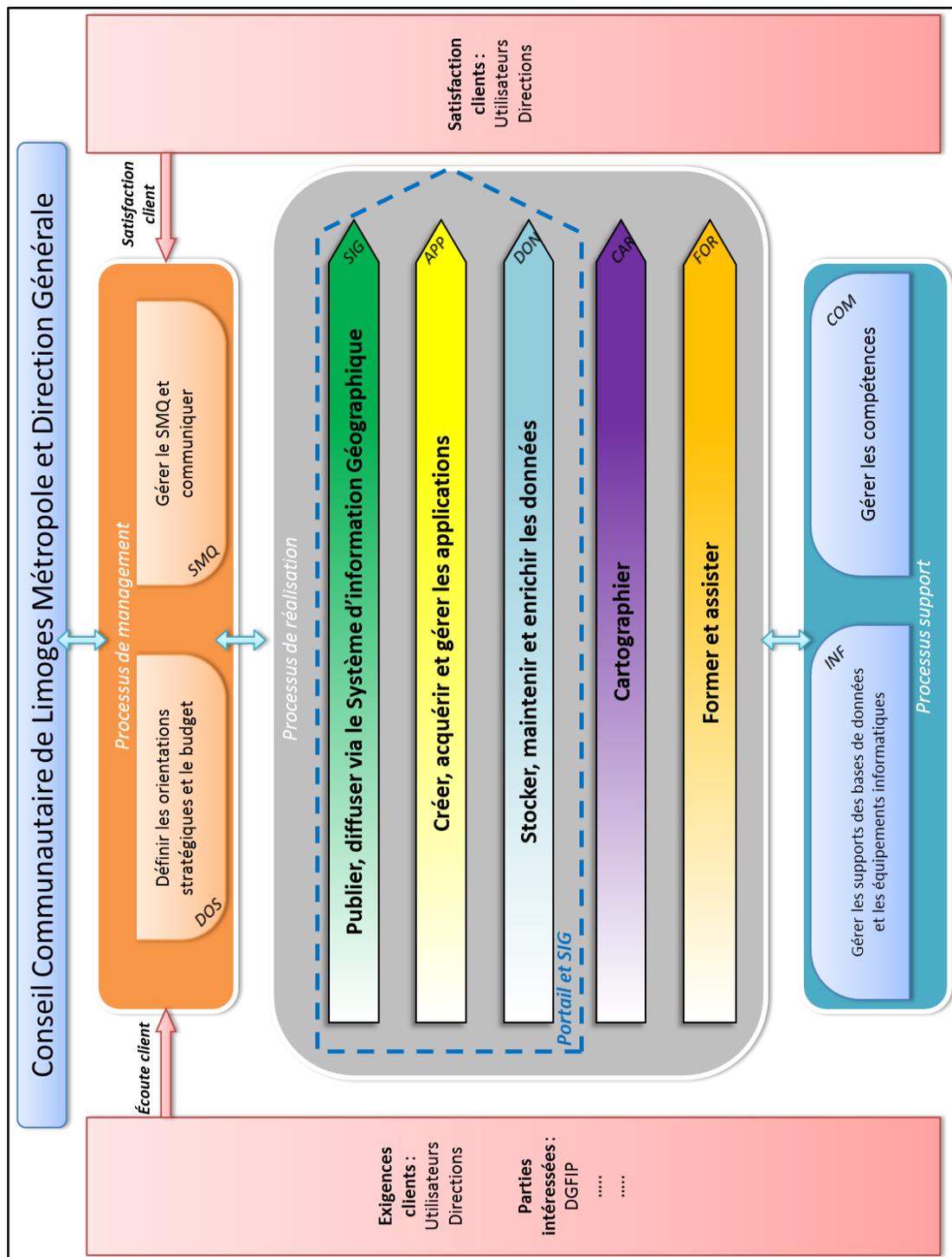
Pour le Président  
Par délégation  
Le Directeur Général des Services  
Olivier BARLOIS

L'Élu en charge de la  
compétence

Jean-Claude CHANCONIE  
Secrétaire  
Communauté d'agglomération  
Limoges Métropole

## Cartographie des processus

L'organisation qualité du SIG se traduit par la cartographie des processus ci-dessous. Les activités des processus sont décrites de façon générale dans ce manuel et précisées dans les fiches processus présentes en annexes.



## Interactions des processus

Les interactions entre les processus internes sont identifiées dans le tableau ci-dessous.

		Management		Réalisation					Support	
		DOS	SMQ	APP	DON	SIG	CAR	FOR	INF	COM
Management	DOS		X	X	X	X	X	X	X	X
	SMQ	X		X	X	X	X	X	X	X
Réalisation	APP		X		X	X				
	DON		X	X		X	X			
	SIG		X	X	X			X		
	CAR		X		X					
	FOR		X			X				
Support	INF	X	X	X	X	X	X	X		X
	COM	X	X	X	X	X	X	X	X	

Les interactions sont symbolisées par « X ». L'interaction représentée dans la première colonne correspond à une interaction du processus SMQ vers le processus DOS.

Sont encadrés en vert les interactions des processus majeurs de réalisation du SIG.

Référence	Nom du processus
<b>DOS</b>	Définir les orientations stratégiques et le budget
<b>SMQ</b>	Gérer le SMQ et communiquer
<b>APP</b>	Créer, acquérir et gérer les applications
<b>DON</b>	Stocker, maintenir et enrichir les données
<b>SIG</b>	Publier, diffuser via le système d'information géographique
<b>CAR</b>	Cartographeur
<b>FOR</b>	Assister et former
<b>INF</b>	Gérer les supports des bases de données et les équipements informatiques
<b>COM</b>	Gérer les compétences

## **ANNEXES**

### **Fiches processus**

- **SIG - DOS - PRS - 01** : Définir les orientations stratégiques et le budget
- **SIG - SMQ - PRS - 01** : Gérer le SMQ et communiquer
- **SIG - APP - PRS - 01** : Créer, acquérir et gérer les applications
- **SIG - DON - PRS - 01** : Stocker, maintenir et enrichir les données
- **SIG - SIG - PRS - 01** : Publier, diffuser via le système d'information géographique
- **SIG - CAR - PRS - 01** : Cartographier
- **SIG - FOR - PRS - 01** : Assister et former
- **SIG - INF - PRS - 01** : Gérer les supports des bases de données et les équipements  
informatiques
- **SIG - COM - PRS - 01** : Gérer les compétences

### **Matrice de polycompétences**

- **SIG - COM - ENR - 04** : Matrice de polycompétences - Responsabilité des processus