

**MENTION SPÉCIALE
PRIX RÉALISATION 2003**

- SECTEUR MONDE MUNICIPAL -

VILLE DE SALABERRY-DE-VALLEYFIELD

**UTILISATION DU QUALImètre
COMME OUTIL D'AMÉLIORATION CONTINUE ET D'INTÉGRATION
(résumé du projet)**

Le mouvement de fusions municipales que nous avons récemment connu au Québec a entraîné la création, entre autres, de la nouvelle ville de Salaberry-de-Valleyfield en avril 2002. Cette ville, issue du regroupement de Salaberry-de-Valleyfield, de Saint-Timothée et de Grande-Île, dispose d'un budget de 45,8 millions de dollars et réunit 225 employés permanents au service de près de 40 000 citoyens.

Le principal défi de la nouvelle administration était de susciter l'engagement des employés et de stimuler leur fierté autour d'un projet commun visant à faciliter l'intégration des trois anciennes entités en une organisation performante et efficace. L'ampleur de ce défi était fondée sur l'appréhension ouvertement exprimée par les employés et sur l'obligation de développer une culture d'entreprise.

La ville de Salaberry-de-Valleyfield a donc choisi de s'attaquer à l'atteinte de cet objectif ambitieux en faisant du QUALImètre l'outil privilégié pour promouvoir le changement souhaité. Développé par le Mouvement québécois de la qualité, le QUALImètre est un outil de classe mondiale qui oriente la gestion totale de la qualité. La maîtrise de son utilisation a permis de soutenir la communication à l'intérieur de la ville, de réaligner les responsabilités des gestionnaires et des employés, de guider l'élaboration des plans d'action sectoriels, de prioriser les initiatives d'amélioration et de suivre leur réalisation ainsi que d'orienter l'action du personnel.

Cette initiative s'est traduite par des progrès constants dans l'atteinte d'un niveau appréciable de performance :

- ▶ l'enracinement d'un changement de culture constitue désormais une réalité bien concrète;
- ▶ la gestion de la qualité est rapidement devenue une source d'accomplissement et de fierté pour tout le personnel;
- ▶ des améliorations notables sont facilement observables dans la plupart des processus d'affaires ayant fait l'objet d'un examen approfondi;
- ▶ la gestion optimale des processus a amélioré la qualité des services livrés aux citoyens.

Un projet novateur, basé sur l'utilisation du QUALImètre, favorisant le développement d'une culture d'entreprise axée sur la qualité et centrée sur la performance dans

l'intégration du personnel de la nouvelle ville de Salaberry-de-Valleyfield et des services offerts par celle-ci.

PERSONNE-RESSOURCE POUR LE PROJET :

Monsieur Pierre Lafrance
Directeur général
Ville de Salaberry-de-Valleyfield
61, rue Sainte-Cécile
Salaberry-de-Valleyfield (Québec) J6T 1L8

Téléphone : (450) 370-4800
Télécopieur : (450) 370-4343
Courriel : pierre.lafrance@ville.valleyfield.qc.ca
Site web : <http://www.ville.valleyfield.qc.ca>