



République du Sénégal



Afrique Emergence Conseil

« Vision et actions pour une Afrique émergente »
<http://www.afriqueemergenceconseil.com>
aec@afriqueemergenceconseil.com



COMMUNE D'ARRONDISSEMENT DE DAKAR PLATEAU (CADP)

Démarche Qualité avec Certification ISO 9001 : 2008

Résumé

JANVIER 2014

Le Cabinet « Afrique Emergence Conseil » (AEC) a accompagné la « Commune d'Arrondissement de Dakar Plateau » (CADP) pour la mise en place d'un Système de gouvernance axé sur les principes du management moderne avec pour référentiel la norme internationale ISO 9001 :2008. Ce coaching a permis à la CADP d'être certifiée ISO 9001 :2008 en 2012 par VERITAS CERTIFICATION.

1- Enjeux d'une certification pour la CADP

La Commune d'Arrondissement de Dakar-Plateau est administrée par un Maire, secondé par 3 adjoints. Ces élus forment le Bureau Municipal. Ils sont tous membres du Conseil Municipal qui compte au total 55 conseillers. Le Conseil Municipal règle par ses délibérations les affaires de la CADP. Toutes les décisions relatives au fonctionnement et à la stratégie de la CADP émanent du Conseil Municipal.

Le Secrétaire Municipal nommé par le maire est chargé de superviser et de coordonner les activités des différents services, de transmettre les instructions du Maire et de s'assurer leur exécution correcte.

La CADP s'est engagée dans une démarche qualité pour améliorer la satisfaction de ses administrés, de son personnel et des institutions. Plusieurs objectifs étaient visés à cet effet :

- Renforcer la confiance et la communication avec les administrés,
- Améliorer la qualité des prestations offertes,
- Développer la culture de la performance et de la bonne gouvernance institutionnelle,
- Développer le sentiment d'appartenance à une Commune d'Arrondissement qui innove dans le management de ses administrés et qui fait des résultats en renforçant la cohésion de son personnel,
- Renforcer le leadership des élus de la CADP à travers cette certification qui est une reconnaissance internationale.

2- Résultats et perspectives

La CADP a été certifiée ISO 9001 :2008 en Juillet 2012. Elle est devenue la 1ère mairie d'Afrique noire à obtenir une telle distinction. Cette démarche Qualité aura permis à la CADP de réaliser des progrès notoires dans ses relations avec ses administrés, les institutions et son personnel. La bonne gouvernance et l'implication des administrés dans la gestion de la CADP se sont nettement améliorées à travers cette démarche.

Aujourd'hui, l'exemple de la CADP devrait inspirer les autres collectivités locales du Sénégal et de la sous-région pour une gestion innovante de leurs administrés mais aussi pour mieux ancrer la bonne gouvernance au plan institutionnel. Pour le cas du Sénégal en particulier, cette gestion de proximité avec les administrés permettra de se conformer davantage à l'esprit de l'Acte 3 de la Décentralisation dont le leitmotiv reste la prise en compte des préoccupations des administrés.