



**Stadt Biel**  
**Ville de Bienne**

Soziales  
Affaires sociales



# INNOVATION SOCIALE

## Services spécialisés

# Gestion de la qualité

### Qui sommes-nous ?

Notre équipe se compose d'une assistante et d'une collaboratrice administrative spécialisée. Nous nous engageons avec conviction pour que le Département des affaires sociales dispose d'une documentation solide, se remette toujours en question et suive un processus d'apprentissage et d'optimisation permanent. De nombreuses collaboratrices et de nombreux collaborateurs du département soutiennent nos activités et y contribuent – notamment dans le cadre de la responsabilité de l'élaboration des processus ainsi que dans la tenue des données statistiques. De cette manière, nous sommes parvenus ces dernières années à franchir des étapes

décisives pour devenir une « organisation apprenante ». Et nos démarches ne s'arrêtent pas là.

### **Que faisons-nous ?**

En tant qu'unité de support interne, nous couvrons deux domaines de tâches essentiels, en dehors de nombreux petits travaux. Il s'agit, d'une part, de la documentation des processus et de son développement. D'autre part, nous nous chargeons de la préparation statistique des données des dossiers pour l'Office fédéral de la statistique (OFS) ainsi que pour la gestion et la planification du Département des affaires sociales. Nous conseillons la direction du département et coordonnons la modélisation des flux de travail. Par ailleurs, nous contribuons à la mise en place d'un système de contrôle interne axé sur les processus. Le Département des affaires sociales est un grand « bateau ». Le développement de la qualité de même que des formations internes et externes régulières sont importants pour permettre aux personnes qui sont à la tête du département de naviguer en toute sécurité.

### **Comment travaillons-nous ?**

Nous coordonnons et assurons la mise en œuvre méthodique du développement de la qualité, en étroite collaboration avec les responsables des processus et la hiérarchie. À cet effet, nous formons, conseillons et soutenons les responsables de processus et les personnes chargées de les élaborer. Cela nous permet d'assurer une homogénéité représentative des processus du département. En outre, nous coordonnons et supervisons la collecte des données pour l'OFS et organisons chaque année des ateliers internes. À cette occasion, nous aidons les collaboratrices et collaborateurs dans leurs tâches de collecte de données et de statistiques et leur communiquons les derniers développements dans ce domaine. Des données de base de grande qualité sont essentielles à la prise de décisions factuelles.

### **En quoi notre action est-elle importante ?**

Le personnel du Département des affaires sociales ne peut travailler efficacement que si ses tâches sont clairement définies et que les processus sont optimisés en permanence. Pour ce faire, il a besoin d'objectifs et de stratégies ainsi que d'un savoir-faire méthodologique professionnel. Il est important de disposer de données fiables pour pouvoir analyser les défis auxquels le Département des affaires sociales est confronté et identifier les opportunités qui s'offrent dans le contexte complexe de l'aide sociale.