



## LA VILLE DE NEUCHÂTEL COMMUNIQUE

Aux représentant-e-s des médias

### L'excellence attribuée au Service communal de la sécurité de la Ville de Neuchâtel

**Le Service communal de la sécurité de la Ville de Neuchâtel obtient un certificat d'excellence de niveau international pour la qualité de son management. La fondation européenne pour le management de qualité (EFQM), basée à Bruxelles, a récemment remis une attestation pour ce service public qui regroupe les principales missions de sécurité fournies par la Ville à l'ensemble du littoral neuchâtelois. Un signal fort de reconnaissance pour ses 160 collaboratrices et collaborateurs.**

Jamais jusqu'ici une entité publique de sécurité et de secours n'avait reçu une telle distinction. A la fin août, le Service communal de la sécurité (SCS) de la Ville de Neuchâtel a reçu des mains d'un expert indépendant, une attestation d'« Engagement vers l'excellence » signée de la European Foundation for Quality Management (EFQM), une organisation internationale basée à Bruxelles, et de son partenaire helvétique, Swiss Association for Quality.

*« Ce certificat ne tombe pas du ciel, il couronne une année exigeante passée à évaluer le management du service, améliorer les processus les moins performants et mener à bien des projets spécifiques »,* explique Frédéric Mühlheim, chef du Service communal de la sécurité. *« L'expert de l'EFQM est ensuite venu cet été, a procédé à un audit minutieux et a rédigé un rapport en fonction de critères précis d'évaluation ».*

#### **Signal de reconnaissance**

Cette certification est acquise pour trois ans et sera renouvelée en fonction du maintien des acquis. Pour l'heure, cette distinction marque un signal fort de reconnaissance pour le SCS, tant son organisation, ses collaboratrices et collaborateurs que les prestations au service de la population. Elle met aussi en valeur l'efficacité de l'Organe régional de conduite (OCRg), une entité réunie pour les cas de crise qui regroupe l'ensemble des acteurs de la sécurité du littoral sous la direction du SCS.

*« Je saisis cette belle occasion pour féliciter l'ensemble des pompiers professionnels, ambulanciers, membres de la protection civile, de la sécurité publique, de la prévention et les médiateurs urbains, sans oublier les employé-es administratifs, logistique et ports, pour leur important engagement, »* a indiqué Violaine Blétry-de Montmollin, directrice de la sécurité. *« Cette certification confirme aussi la justesse des réformes d'organisation de ces dernières années : le management est efficace, les processus*

*sont clairs, et au final, c'est toute la population qui peut compter sur le SCS, quoiqu'il arrive. »*

Le certificat EFQM valide le management et le fonctionnement des entreprises ou entités publiques sur neuf critères, dont les principaux sont : un leadership basé sur la confiance, l'agilité et l'anticipation, une vision stratégique, l'attention constante portée aux collaboratrices et collaborateurs, un sens des partenariats ainsi que les résultats des prestations sur divers niveaux. L'EFQM a particulièrement apprécié le système de management de qualité, le suivi des projets et l'engagement pour une amélioration continue.

La fondation européenne pour le management de qualité a été fondée pour accompagner les organisations dans les défis de l'innovation et de la gestion managériale. Elle favorise un échange constant de bonnes pratiques à travers un réseau de 5'000 organisations. Son modèle d'excellence est largement reconnu et appliqué au niveau mondial.

Neuchâtel, le 8 octobre 2020

Direction de la sécurité

**Pour plus d'informations:**

**Violaine Blétry-de Montmollin, conseillère communale, directrice de la sécurité, 032 717 72 03, [violaine.bletrydemontmollin@ne.ch](mailto:violaine.bletrydemontmollin@ne.ch)**

**Frédéric Mühlheim, chef du Service communal de la sécurité, 032 717 56 01, [frederic.muhlheim@ne.ch](mailto:frederic.muhlheim@ne.ch)**

**Cédric Jaccoud, manager qualité au SCS, 032 717 56 08, [cedric.jaccoud@ne.ch](mailto:cedric.jaccoud@ne.ch)**