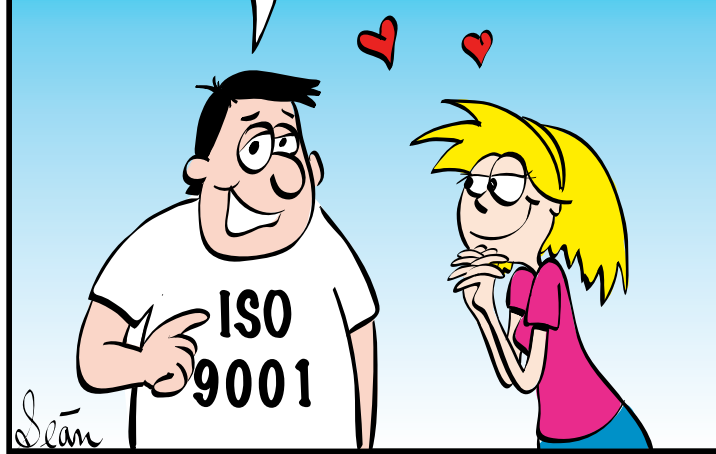


## Le Conseil Général engagé dans une démarche qualité

Améliorer la lisibilité et le service de proximité. Tel est l'objectif de la certification ISO 9001 récompensant le travail mené par le pôle Aménagement du territoire.

Ça veut dire service fiable et qualité de la prestation.



**L**e Conseil Général a obtenu, le 24 juin dernier, la certification ISO 9001 pour ses activités de programmation, études, travaux, entretien et exploitation des infrastructures routières, et d'organisation et gestion des transports scolaires et interurbains de voyageurs. Cette démarche est l'aboutissement de deux ans et demi de travail durant lesquels les services du pôle Aménagement du territoire basés à Perrigny et les six

Agences territoriales routières (Auxerre, Avallon, Joigny, Sens, Tonnerre et Toucy) se sont mobilisés pour améliorer leur organisation et la satisfaction des usagers.

« À l'origine, nous étions engagés dans une démarche qualité venant en accompagnement de l'organisation qui se mettait en place avec le transfert de compétences de l'État aux Départements concernant les personnels des activités routes en 2006 (ex-DDE), explique Sylvie Squarcioni, chargée de

mission qualité. Nous devons passer d'une structure de moins de 50 personnes à plus de 360 aujourd'hui et devrions être 480 l'an prochain avec l'intégration du parc de l'équipement. » L'objectif était alors d'harmoniser les pratiques et d'uniformiser les documents. En 2007, il a été décidé que la démarche évoluerait vers la mise en place de la certification ISO 9001.

### Un référentiel universel d'organisation

« Ce référentiel universel d'organisation largement déployé dans le privé fixe des points de passage obligés en matière de management, communication, planification, conception et réalisation des activités, mais également en termes d'amélioration continue, poursuit Sylvie Squarcioni. Le certificat est valable trois ans mais tous les ans, nous ferons l'objet d'audits de surveillance. » Une politique qualité a ainsi été élaborée, portant sur l'organisation interne (satisfaire, améliorer et optimiser), la sécurité routière (sécuriser) et le développement durable (préserver : actions de fauchage tardif, réutilisation

de matériaux issus du rabotage pour consolider les accotements...). « Nous étions souvent sollicités par les municipalités pour un ressenti d'insécurité notamment dans les traversées d'agglomération, confirmé par une enquête de satisfaction menée à l'automne 2008, indique Pascal Pic, chef du service Travaux et Sécurité routière. La mise en place de la démarche qualité a permis de formaliser la volonté du Département de s'investir dans la lutte contre l'insécurité routière : des fiches d'état des lieux ont été élaborées afin d'uniformiser la méthode de travail des contrôleurs. Lorsque ces derniers sont sollicités par des communes, ils utilisent ces documents afin d'établir un diagnostic de la traversée. Nous avons également mis en place un dispositif qui nous permet d'obtenir, à la fin de chaque mois, le relevé des accidents sur le réseau routier départemental afin de pouvoir intervenir plus rapidement, même si l'infrastructure est peu souvent considérée comme le facteur déclenchant. »

« La certification est un projet d'équipe et constitue une avancée notable pour les usagers, conclut Didier Philippon, directeur général adjoint du pôle Aménagement du territoire. Sa finalité est une plus grande lisibilité et une amélioration du service de proximité. Lorsqu'il y a une difficulté, nous devons la repérer puis la résoudre. »