

***Qualité certifiée ISO 9001 pour la D G S Infrastructures et Déplacements***

Conseil général des Hauts de Seine (1 400 000 habitants)

Président : Nicolas SARKOZY

Objectifs :

Dans ce département de 36 communes fortement urbanisé, la direction en charge des infrastructures et des déplacements (DGSID) a décidé de relever quatre défis :

- Renforcer l'approche des enjeux de **sécurité routière**
- Franchir un seuil important dans le **développement des transports en commun**
- Prendre mieux en compte les **exigences environnementales** et de développement durable
- **Réussir l'acte 2 des lois de décentralisation**

L'objectif est d'y parvenir

- en répondant aux attentes des clients (les élus) et des partenaires (les usagers et riverains, les communes, les entreprises),
- en formalisant les méthodes de travail,
- **en associant les services de la DDE,**
- en améliorant les coûts et les délais de réalisation,
- en mettant en place un système de management et d'amélioration continue

Démarche et contenu :

La méthode choisie a été la certification ISO 9001-2000 de toutes les activités opérationnelles : conception, réalisation, entretien et exploitation des aménagements (voirie, ouvrages d'art, transports en commun) et de toutes les activités de support : ressources humaines, moyens techniques, gestion des prestataires, gestion financière, veille réglementaire et technique.

Diagnostic réalisé en sept.2003, certification obtenue en sept.2004

Le périmètre de certification concerne les 130 agents de la DGSID et les 80 agents du Service de la Voirie Urbaine mis à disposition par convention entre le préfet et le président du C.G.

Budget :

Coût de la 1ère phase (formalisation des documents et certification initiale): 105.000 € TTC.

Le coût d'une assistance continue au pilotage du système est estimé à : 44 000 € TTC / an.

Démarche qualité complète, avec large étude des attentes clients et partenaires.  
Conduite en associant la DDE.