

« Certification ISO 9002 d'un centre de secours »
Syndicat Intercommunal d'Incendie et de Secours Vexin Seine

Président : André Cassagne

Primé : le comité syndical et les sapeurs pompiers

Idée

Formaliser l'activité du Centre de secours (56 sapeurs-pompiers professionnels, 38 volontaires, 4 agents administratifs, 5000 sorties par an) en appliquant un référentiel et une méthodologie connus et largement utilisés dans le privé.

Objectif

Optimisation, pérennisation et transparence du service public.
Augmentation de la fiabilité du service.

Démarche

La démarche Qualité a été vécue - et non subie - par toutes les personnes concernées, qui ont été informées des méthodes, des moyens et de la finalité du projet, et associées à sa mise en place. Le système a été conçu pour apporter une aide dans l'organisation du travail et, en aucun cas, comme un outil de formation au métier de sapeur-pompier. La documentation Qualité a été créée et validée par l'ensemble des personnels.

Contenu

Passage de la transmission orale des consignes à une méthodologie d'organisation, un état de veille et de contrôle permanent.
Garantie du service et valeur de l'organisation interne vérifiées par un organisme extérieur et indépendant.

Moyens

300 KF financés par le SIVS ; 5000 heures dont 1/3 sur le temps de repos des agents.

Bilan

Certification AFAQ à la norme ISO 9002 obtenue en novembre 96 (revue tous les 3 ans).
Meilleure fiabilité du service rendu à la population dans la préparation et l'exécution des opérations de secours, tant au niveau humain que matériel.
Meilleure transmission des consignes entre les équipes ; meilleure intégration des nouveaux.
Introduction d'une démarche critique dans la gestion quotidienne et motivation accrue des personnels (baisse des accidents du travail et des demandes de mutations).

Commentaire du jury

Projet ambitieux, valorisant pour l'ensemble des personnels et pour l'image du service public.