Bureau d'information et de communication

Rue de la Barre 2
1014 Lausanne

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

PLAN QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC

Le Service des routes est certifié ISO 9001

Le Service des routes (SR) a réussi avec succès l'audit de certification ISO 9001. Cette réussite vient couronner près de deux ans de travail approfondi sur le système qualité d'un des plus grands services de l'administration vaudoise. La démarche qualité du SR vise des objectifs externes (satisfaire les usagers des routes et optimiser la sécurité du trafic routier) et internes (améliorer le fonctionnement du service).

La démarche du Service des routes qui vient d'aboutir à la certification ISO 9001 a commencé en janvier 1998. Elle s'inscrit dans le plan qualité du service public conduit par l'Etat depuis plusieurs années ; elle est donc partie prenante au programme de réallocations des ressources et à la démarche de modernisation de l'Etat.

Le Service des routes s'est lancé dans cette démarche car, par ses activités de construction, il est amené à travailler tous les jours avec des entreprises du secteur privé certifiées ISO. En outre, depuis 1994, l'Office fédéral des routes encourage les services cantonaux à entre-prendre une démarche aboutissant à une certification internationale.

L'assurance qualité s'occupe du fonctionnement interne du service qu'il s'agit de mieux faire connaître aux collaborateurs, mais aussi de la satisfaction des usagers de la route. Ainsi le service va mettre en place une gestion des réclamations permettant d'analyser les problèmes et de répondre avec des solutions adaptées et selon les moyens à disposition. De même, il est prévu d'introduire progressivement sur les chantiers des " plans qualité d'ouvrages " destinés à déterminer clairement les activités, les contrôles à effectuer et les responsabilités des différents intervenants.

La certification ISO 9001 est valable pour une durée de 3 ans. Le système pourra s'adapter sans trop de difficulté aux normes ISO 14000 spécifiques au management environnemental. La cérémonie officielle de remise du certificat ISO 9001 a lieu cet après-midi à 15 heures, à la halle principale au Centre d'entretien de la Blécherette à Lausanne, en présence notam-ment de M. Philippe Biéler, chef du Département des infrastructures.

Avec ses 580 collaborateurs, le Service des routes est un organe important de l'administration cantonale. Il a des tâches très diversifiées de planification, étude, construc-tion, renouvellement, entretien et exploitation du réseau routier et autoroutier vaudois. Ce patrimoine public compte environ 200 km d'autoroutes et plus de 2100 km de routes canto-nales.

Bureau d'information et de communication de l'Etat de Vaud

Lausanne, le 26 novembre 1999

M. Philippe Biéler, chef du Département des infrastructures, 021 / 316 70 01 M. Bernard Daucher, chef du Service des routes, 021 / 316 71 30