

**MENTION SPÉCIALE
PRIX RÉALISATION 2001**

- SECTEUR FONCTION PUBLIQUE -

MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC
Direction de Montréal
CENTRE DE SERVICES D'ANJOU ET TUNNEL LOUIS-HYPPOLITE-LA FONTAINE

SYSTÈME QUALITÉ EN VIABILITÉ HIVERNALE
(résumé du projet)

Le Centre de service d'Anjou et du Tunnel Louis-Hyppolite-La Fontaine de la Direction de Montréal, du ministère des Transports, s'est donné une politique de qualité pour l'entretien hivernal du réseau autoroutier sous sa responsabilité. Après plusieurs années de travail le Centre de service a même obtenu une certification ISO 9002, ce qui constitue une première mondiale dans ce domaine d'activité.

Le Centre de service s'est engagé auprès des citoyens à fournir en tout temps un réseau autoroutier efficace et sécuritaire; à assurer la mobilité des personnes et des marchandises; à améliorer constamment la qualité de ses produits et services et à rendre l'organisation toujours plus performante.

Pour l'ensemble de ses activités, du déneigement au nettoyage des panneaux de signalisation, le Centre de service a élaboré un manuel qualité établissant les critères de qualité, les mécanismes de contrôle et les façons de procéder (plan d'approbation, rôles, formation des employés).

Cette réalisation a provoqué des changements importants dans les façons de faire pour tous les secteurs d'activité du Centre de service. Le manuel qualité est populaire auprès des autres directions territoriales du Ministère et intéresse aussi des organismes de l'extérieur.