

Créé en 2002 au sein des services de la Communauté d'agglomération Limoges Métropole, le service d'information géographique met à disposition de l'ensemble des services de Limoges Métropole, ainsi des Communes membres de l'agglomération un outil transversal, le Système d'Information Géographique (SIG).

En janvier 2012, une démarche qualité a été engagée. Elle a été reconnue par l'obtention de la certification selon le référentiel ISO 9001v2008 en avril 2013. Aujourd'hui intégré à la Direction des Ressources Techniques du Pôle Infrastructures et Ressources Techniques, le service poursuit sa démarche qualité.

Celle-ci a permis d'instaurer un système de management fondé sur le principe de l'amélioration continue dont l'objectif principal, pour le service d'information géographique, est de fournir aux utilisateurs du SIG un outil évolutif, toujours en mesure de répondre à leurs attentes. Pour cela, le service travaille de manière à atteindre les objectifs suivants :

- **Maintien de l'efficacité d'assistance aux utilisateurs :**
  - Traitement immédiat de **80 %** des demandes liées à l'utilisation
  - Traitement de **80 %** des demandes d'ordre technique dans un délai inférieur à **72 heures**
- Mise en œuvre de nouveaux modes de formations en maintenant un niveau global de satisfaction supérieur à **80%** pour les formations réalisées par le service (initiation, perfectionnement ou spécifique pour l'utilisation du SIG et ses applications intégrées)
- Amélioration de la communication du service
- Création d'indicateurs de suivi et d'efficacité pour chaque processus, et **obtention d'un niveau satisfaisant ou très satisfaisant pour chaque indicateur d'efficacité**
- Renouvellement de la certification ISO du service suite à l'audit de mars 2016
- Développement du rôle transversal de l'outil SIG en fiabilisant et en enrichissant les données

La Communauté d'agglomération Limoges Métropole, conformément à sa politique générale en matière de qualité, s'engage à mettre à disposition du service les moyens humains et financiers nécessaires à l'amélioration permanente de l'efficacité du système de management et à la satisfaction des exigences des parties intéressées.

La Directrice des  
Ressources Techniques

La Directrice Générale  
Adjointe des Services

Le Directeur Général  
des Services

L'Élu en charge de la  
compétence



Pour le Président  
Par déléguation,  
Le Directeur Général des Services  
Olivier BARLOGIS



Jean-Claude CHANCONIE  
Secrétaire  
Communauté d'agglomération  
Limoges Métropole