

Qualité de l'accueil public : affirmez votre différence

*Les solutions du
Groupe AFNOR*

Label Marianne

The background features a stylized cityscape with various building silhouettes in shades of brown and tan. In the foreground, there are several blue silhouettes of business professionals: a man on the left talking on a mobile phone, a man and a woman in the center holding documents, a woman and a man in the middle-right talking, and two men on the right shaking hands. A thick, dark purple diagonal band runs across the bottom of the image.

afnor
GROUPE



Comment passer d'un service public au service DU public ?

Avec la généralisation officielle du **Label Marianne**, l'accueil et la relation aux usagers devient une priorité des politiques publiques.

Nos concitoyens sont en droit d'attendre un service de qualité et de proximité, engagez-vous dès aujourd'hui dans un projet d'amélioration de l'accueil pour :

- ▶ Progresser dans la satisfaction des usagers
- ▶ Garantir un service de qualité et homogène sur l'ensemble de vos guichets
- ▶ Faciliter l'accès et l'accessibilité de votre administration
- ▶ Professionnaliser les relations avec le public quel que soit le mode de contact
- ▶ Etre plus efficace dans les délais de traitement de leurs demandes
- ▶ Maîtriser les conditions et délais d'attente...

Parce que chaque projet est spécifique, le Groupe AFNOR vous propose une gamme de démarches d'engagements de service adaptées à vos enjeux, aux publics reçus, à vos prestations et à la maturité de votre organisation.



Pour chaque projet d'accueil, **une solution**

Démarrez avec le Label Marianne,
programmez dès aujourd'hui votre labellisation !

Le référentiel Marianne est, depuis l'annonce de sa généralisation par la Révision Générale des Politiques Publiques, LA référence commune en matière d'accueil des services publics.

Il s'adresse à toute structure chargée d'une mission de service public, recevant des usagers, quel que soit le canal d'accueil – physique, téléphonique, électronique, courrier.

Pourquoi se faire labelliser ?

La labellisation par AFNOR Certification est une réelle opportunité d'amélioration pour adapter vos modes d'accueil aux différents publics, revoir la pertinence de vos procédures, valoriser vos agents... et donner de la visibilité à votre engagement !



Notre expérimentation menée sur 60 sites pilotes, aussi variés que des tribunaux, mairies, préfectures, hôpitaux, inspections académiques... (liste sur afnor.org), vous aide à implanter avec succès cette démarche.



Pour aller plus loin, des certifications de service adaptées à vos métiers !

Qualiville

Tout comme Le Havre, Boulogne-Billancourt, Marly-Le-Roi... étendez la qualité de l'accueil à l'ensemble de vos prestations. Complètement adaptée au fonctionnement d'une mairie, la certification Qualiville valorise les relations quotidiennes entre usagers et services municipaux. Qualiville reprend les exigences du Label Marianne et reste une démarche sur mesure et progressive : accueil, orientation, information, délivrance d'actes administratifs, prestations de service aux populations... vous pouvez couvrir l'ensemble du bouquet de services de votre mairie.

Autres démarches d'engagements de service

QualiPref pour les Préfectures, Accueil Service Public Local pour les conseils généraux, régionaux et l'intercommunalité...

**Déjà certifié selon un référentiel de service intégrant des engagements d'accueil ?
Recevez le Label Marianne par équivalence et bénéficiez d'une double reconnaissance.**



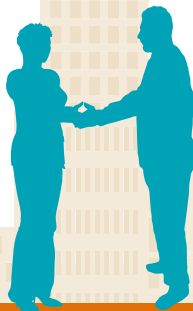
www.afnor.org



www.afnor.org

En savoir plus :
téléchargez l'étude/
retour d'expériences
des démarches
Qualiville sur

www.afnor.org



Suivez notre programme en 4 étapes

1 Informez-vous et initiez votre projet d'amélioration de l'accueil

- ▶ Rapprochez-vous de votre délégation régionale groupe AFNOR (coordonnées sur www.afnor.org) pour connaître les ateliers, les réseaux et l'état des lieux des démarches sur votre territoire.
- ▶ Bénéficiez d'informations pratiques et d'ouvrages sur la relation aux citoyens.



Info ouvrages :
www.afnor.org

2 Bâissez votre stratégie d'accueil

Quelle performance de votre accueil aujourd'hui ? Comment identifier vos points forts et vos pistes de progrès en matière d'accueil public ? Comment mobiliser votre équipe de direction et l'encadrement autour de votre démarche ? Notre diagnostic 360° Accueil permet de dresser ensemble en quelques jours un état des lieux détaillé et de choisir votre démarche et les actions de progrès appropriées.

3 Mettez à niveau votre organisation

Une offre complète de formations pour bien comprendre les enjeux et les conditions de succès de votre démarche Accueil (sessions réalisées en inter ou sur demande en intra) :

- ▶ Séminaire « La qualité de l'accueil dans les services publics : enjeux, ... » (1 j.)
- ▶ Manager votre fonction accueil (2 j.)
- ▶ Mettre en œuvre les 19 engagements et obtenir le Label Marianne (2 j.)
- ▶ Piloter votre démarche (3 j.)

Avec **OK pilot**, solution en ligne, vous pilotez votre plan d'actions (tableaux de bord, outils de suivi, ...) et auto-évaluez la performance de votre organisation. D'un simple clic, vous évaluez votre conformité au regard des référentiels de service (Marianne, Qualiville...).

4 Faites reconnaître votre démarche

AFNOR Certification met à votre disposition des évaluateurs et auditeurs qualifiés en certification de service, sélectionnés pour leur culture des administrations publiques. Programmez dès aujourd'hui votre labellisation ou votre certification.

L'attestation, ou le certificat, délivrés suite à l'audit d'évaluation de vos engagements, sont la reconnaissance de votre qualité au quotidien !



Info
• Diagnostic 360°
Accueil
• Formations :

 **01 41 62 76 22**

Info
• **OK pilot**
• Label Marianne
• Certifications :

 **01 41 62 60 11**
certification@afnor.org



www.afnor.org

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00

afnor
GROUPE