



## Collectivités : défendez la qualité du service et de l'accueil

Vous souhaitez afficher vos engagements et changer le regard des usagers sur les services publics ?

Que ce soit pour démarrer en douceur sur la thématique de l'accueil avec le Label Marianne, pour faire reconnaître votre qualité de service avec la certification Qualiville, ou développer un système de management de la qualité avec la certification ISO 9001, AFNOR Certification accompagne votre projet avec des solutions adaptables et officiellement reconnues.

### Qualiville, la certification de service la plus adaptée aux besoins d'une municipalité

La certification Qualiville couvre l'ensemble des relations aux usagers, en allant plus loin que le simple accueil, et garantit leur qualité. Cette démarche sur mesure et progressive vous permet d'étendre le champ de la certification Qualiville (accueil, orientation / information et état civil) à d'autres services municipaux (petite enfance, vie scolaire, urbanisme,...).

#### Une démarche dédiée aux mairies

Réelle opportunité pour renforcer le savoir-faire de votre personnel municipal, cette démarche vous permet de profiter de pistes de progrès pour un meilleur accompagnement des usagers dans leurs démarches. Vous offrez des services cohérents avec leurs attentes et évaluez leur satisfaction.

**Elles sont certifiées.** Palaiseau, Ambarès et Lagrave, Aire-sur-l'Adour, le Havre, Issy-les-Moulineaux, Pessac, Vertou...

Avec votre certificat valable 3 ans, obtenez la reconnaissance de vos efforts !

### AFNOR Certification, votre partenaire qualité

Depuis plus de 20 ans, **AFNOR Certification accompagne près de 300 collectivités territoriales** pour faire reconnaître leurs démarches grâce à des prestations spécifiques et combinables entre elles.

Nos évaluateurs et auditeurs sont qualifiés et expérimentés dans les services publics pour vous apporter savoir-faire et expertise.

Les 13 délégations régionales du groupe AFNOR vous assurent une proximité et des échanges entre pairs sur des thématiques communes.



### Label Marianne, vos premiers pas dans une démarche qualité

Le référentiel Marianne est le premier niveau d'une démarche qualité, il s'adresse à toute structure chargée d'une mission de service public, recevant des usagers, quel que soit le point d'entrée – dans vos locaux, par téléphone, par email ou par courrier. C'est la référence commune en matière d'accueil et de services rendus aux publics.

#### Pourquoi se faire labelliser ?

Après une évaluation sur site, la labellisation par AFNOR Certification atteste de la qualité de votre relation à l'usager.

A ce jour, 60 sites sont labellisés (tribunaux, mairies, préfectures, hôpitaux, directions départementale des affaires sanitaires et sociales, inspections académiques...).

### Pour aller plus loin, la certification de système de management ISO 9001

Avec la certification ISO 9001, vous placez la satisfaction des usagers au cœur de votre organisation. Elle constitue un outil de pilotage et de mesure de vos performances.

#### Votre démarche d'amélioration continue

Vous harmonisez et valorisez vos pratiques pour répondre efficacement aux attentes de vos usagers/clients pour :

- optimiser votre fonctionnement et votre organisation,
- augmenter votre attractivité territoriale,
- véhiculer une image dynamique et moderne,
- conforter la confiance de vos administrés,
- développer les compétences de vos équipes et les impliquer autour d'un projet commun,
- faciliter le travail collectif entre élus et fonctionnaires.

**Des activités municipales certifiées :** accueil et services aux clients, production et distribution d'eau potable, réalisation de prestations administratives et d'informations relatives aux services à la population, activités de services des marchés publics...

Contactez-nous  
01 41 62 60 11  
certification@afnor.org