

# Améliorer la qualité de services aux usagers

Le groupe AFNOR propose un ensemble d'outils et de bonnes pratiques pour accompagner les collectivités locales : de **l'évaluation** de vos actions, à la **certification**, en passant par la **formation** de vos équipes... transformez, en toute sérénité, votre relation usagers.



# Faire un état des lieux

Inscrivez-vous au **Baromètre AFNOR Expérience citoyen** !



Avec ce baromètre, AFNOR vous permet de participer à des enquêtes réalisées par des citoyens-mystères qui se mettent « dans la peau d'usagers ». Vous pourrez ainsi :

- Situer vos performances et identifier vos axes d'amélioration.
- Obtenir un premier état des lieux pour échanger en interne avec les élus, la direction, les agents.
- Valoriser le travail réalisé et l'engagement des équipes, avec la possibilité de remporter les Trophées AFNOR Expérience citoyen.



## Valoriser mes actions et résultats

Obtenez une certification, évaluez et testez votre collectivité, améliorez vos performances avec AFNOR Certification, 1<sup>er</sup> organisme certificateur en France.



■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



La certification **Qualivilles** valorise la qualité de la relation aux usagers pour les communes et intercommunalités

Le **Label « Services Publics + »** atteste de la qualité du service rendu aux usagers par les services publics engagés dans le programme Services Publics +

Avec la certification **ISO 9001**, centrez votre organisation sur la satisfaction des usagers-citoyens

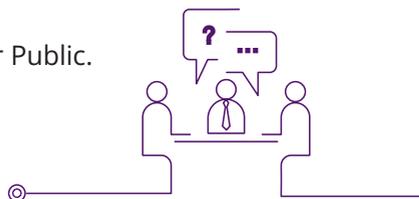
# Former mes équipes

Vous souhaitez former un groupe de collaborateurs sur une même thématique, faire monter en compétences un service ou encore, faire bénéficier un collaborateur d'un accompagnement individualisé ?



**AFNOR Compétences** vous propose une offre complète de formations qui vous donneront les clés pour **accompagner la transformation de votre organisation et optimiser la qualité et la performance de vos actions.**

Découvrez le catalogue de formations Secteur Public.



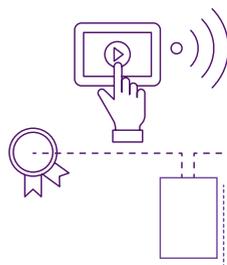
# Connaître et comprendre les normes

Besoin d'accéder au contenu des normes pour innover, émettre un appel d'offres, vous engager dans une démarche de certification, rallier les partenaires de votre territoire autour de référentiels de bonnes pratiques, ou mettre en conformité vos produits ou services ?



**AFNOR Editions** distributeur officiel des normes volontaires en France, vous propose une collection de 100 000 normes françaises, européennes et internationales.

Découvrez le catalogue des normes d'AFNOR Editions.





**Le saviez-vous ?**

## **Vous pouvez contribuer à définir les normes et bonnes pratiques**

### **Vous aussi, venez écrire les normes**

Rejoignez la normalisation pour échanger les bonnes pratiques avec vos pairs et trouver un juste équilibre avec les autres acteurs économiques qu'ils soient fournisseurs, entreprises privées et services de l'Etat. Valorisez vos équipes, rassurez vos concitoyens, et contribuez à des normes adaptées à vos enjeux et vos contraintes locales. AFNOR ouvre les portes des commissions de normalisation.

### **Devenez adhérent AFNOR !**

Vous voulez profiter d'une information et des accès privilégiés aux normes volontaires ? Adhérez à AFNOR.



Plus d'information : [servicepublic@afnor.org](mailto:servicepublic@afnor.org)

**afnor**  
GROUPE