

Thème(s)

Collectivités locales et territoriales

Communiqué



Communiqué de presse - 12 juillet 2013

Satisfaction des usagers : la ville de Montargis est certifiée AFAQ ISO 9001



Vendredi 12 juillet, Halimah Pujol, responsable développement secteur public du Groupe AFNOR, a remis le certificat AFAQ ISO 9001 à Jean Pierre Door, Député Maire de Montargis. C'est une démarche ambitieuse pour une ville de cette taille, avec un périmètre étendu notamment aux deux centres multi-accueil (crèches municipales).

Les 350 agents de la ville de Montargis délivrent, par leurs nombreux métiers, un panel important de services à 15 794 usagers et concourent chaque jour à leur satisfaction. Cette action est aujourd'hui reconnue par l'obtention du certificat AFAQ ISO 9001, lequel démontre l'efficacité de toute l'organisation déployée pour l'hôtel de ville, le centre technique municipal et deux crèches municipales à propos de :

- l'accueil ;
- l'orientation ;
- l'information des usagers ;
- la prise en recharges des réclamations orales, le traitement des courriers (classiques et électroniques), des demandes et des réclamations écrites.

Pour Jean-Pierre Door, Député Maire de Montargis : « Choisir de maîtriser la qualité du service rendu aux usagers est la marque profonde du respect que nous avons pour nos habitants, nos agents et de la confiance de notre collectivité en son avenir ».

Qu'est-ce qu'une démarche qualité pour une ville ?

Les services municipaux utilisent la norme ISO 9001 pour structurer leurs activités et viser la satisfaction des usagers. Ils ont fait appel à AFNOR Certification, organisme certificateur tierce-partie, pour vérifier que le système de management mis en place répond aux exigences formulées par la norme. Avec l'obtention du certificat AFAQ ISO 9001, la ville apporte la preuve qu'elle sait structurer son action et la questionner en la repensant sans cesse, avec le plus grand nombre des agents et des bénéficiaires finaux : les usagers.

Comment se passent les audits de contrôle ?

La démarche qualité est rythmée par des contrôles réguliers, réalisés en toute indépendance par AFNOR Certification. Dès 2014, des audits de suivi de 3 jours seront réalisés à Montargis afin de vérifier l'adéquation entre le système qualité mis en place et les critères du référentiel de certification. Contrôle des documents prouvant la mise en œuvre des processus, visite d'un échantillon de services, entretiens avec les agents, l'audit permet à la ville de prouver sa conformité à des exigences strictes. En 2016, un audit plus approfondi sera réalisé pour renouveler le certificat.

A propos d'AFNOR Certification

AFNOR Certification propose aux collectivités, aux entreprises et aux professionnels de se faire reconnaître par des signes de qualité. Filiale commerciale de l'association AFNOR, elle réalise des prestations de services et d'ingénierie en certification et évaluation de produits, systèmes, services, processus et compétences. Référentiels sur base de normes, création de référentiels ou de cahiers de charges (labels), attestations réglementaires, scoring, diagnostic, inspection, évaluation, AFNOR Certification prend la responsabilité d'accompagner les acteurs privés et publics dans la définition du processus le plus adapté à leurs stratégies, en modes multi-sites à l'échelon national et international. AFNOR Certification délivre des marques à forte notoriété telles que NF, AFAQ et l'Eco-label européen. www.afnor.org

Contact Presse ville de Montargis :

Stéphane Poisson - +33 2 38 95 10 30 / s.poisson@montargis.fr

Contacts Presse AFNOR :

Olivier Gibert - +33 1 41 62 85 55 / presse@afnor.org / [@AFNOR_RP](https://twitter.com/AFNOR_RP)

Document(s) attaché(s)

[Montargisjuillet2013.docx](#)

[Montargis_logo.png](#)

Société communicante

Groupe Afnor
11, rue Francis de
Pressensé
93571 La plaine Saint-
Denis
Tél. 01 41 62 85 55
presse@afnor.org
www.afnor.org/presse

Descriptif d'activité :

L'association Afnor et ses filiales constituent un groupe international au service de l'intérêt général et du développement économique. Il conçoit et déploie des solutions fondées sur les normes, sources de progrès et de confiance.

Contact presse

Olivier Gibert

01 41 62 85 55 - presse@afnor.org