

Communiqué de presse

La qualité des services accueil et état civil de la mairie de Saint-Denis récompensée

le 21 novembre 2007 à 16h

Hôtel de ville, place Victor Hugo, 93 200 Saint-Denis

Didier Paillard, maire de Saint-Denis, reçoit le mercredi 21 novembre la certification Qualiville, délivrée par AFAQ AFNOR ⁽¹⁾ Certification, qui récompense ainsi la qualité des services accueil et état civil de la ville. Saint-Denis est la première ville certifiée Qualiville du département.

Cette certification est l'aboutissement d'un réel engagement de la municipalité, depuis plusieurs années, pour améliorer la qualité de son accueil et de ses prestations.

Pour bénéficier de cette reconnaissance, la ville a donc rempli plusieurs critères : offrir des informations de qualité avec des horaires adaptés aux attentes des usagers, délivrer des actes administratifs fiables, respecter les délais de délivrance, garantir un accueil par un personnel courtois et attentif, compétent et régulièrement formé, aménager des espaces d'accueil, moderniser les outils et les procédures...

Les élus de Saint-Denis sont attachés à l'existence d'un service public fort, proche des habitants et adapté à leurs besoins. En obtenant cette certification, le service public municipal apporte ainsi la preuve qu'il est en prise directe avec les attentes des Dionysiens.

La volonté de toujours adapter et améliorer le service public est d'autant plus évidente que cette certification n'est qu'une première étape, l'enjeu étant d'étendre la démarche de certification Qualiville à d'autres services qui accueillent du public.

⁽¹⁾ AFAQ AFNOR Certification, filiale du groupe AFNOR :

Le groupe AFNOR est aujourd'hui organisé autour de quatre grands domaines de compétences : la normalisation, la certification, l'édition et la formation. Opérateur international dans le domaine de la qualité et du management pour les services, les produits, les systèmes et les compétences, le groupe AFNOR offre aux acteurs socio-économiques des outils pratiques, concrets et reconnus leur permettant de s'inscrire de manière visible et durable sur l'échiquier socio-économique mondial. Sa filiale, AFAQ AFNOR Certification est le premier organisme certificateur en France.

Le groupe AFNOR a été l'une des premières entreprises à venir s'implanter à Saint-Denis, dans le quartier de la Plaine, en 2001. Depuis, il est fortement impliqué dans le développement économique de ce quartier.

Contacts :

Valérie Massol (responsable du service accueil et du projet qualité accueil) : 01 49 33 63 11

Anne Filliol (responsable du projet accueil et communication interne) : 01 49 33 62 57

Sophie Merle (relations presse - groupe AFNOR) : 01 41 62 81 63