



NEWS

## CERTIFICATION ISO 9001 POUR LA VILLE - 2024

Mantes-la-Jolie vient d'obtenir le renouvellement de sa certification ISO 9001 dans sa version 2015. La Ville est certifiée depuis déjà une vingtaine d'années.

Publié le 27 février 2024

Les **850 agents** de la ville délivrent, par leurs nombreux métiers, un panel important de services aux **45 000 Mantais** et concourent chaque jour à leur satisfaction via sa démarche qualité.

Cette action est reconnue une nouvelle fois par l'obtention du certificat **ISO 9001**, lequel démontre l'efficacité de toute l'organisation déployée par l'**Hôtel de Ville**, et les **Mairies de Quartier** pour la réalisation de prestations administratives et d'information relatives à :

- > L'état civil,
- > Aux élections,
- > À la gestion des cimetières,
- > Aux inscriptions aux prestations municipales - Régie,
- > Régie.

### 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. De surcroît, la Ville doit s'adapter à un environnement en profonde mutation, une évolution de ses compétences, de la réglementation et avec la baisse de ses recettes.