

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Vendredi 21 janvier 2011

La qualité d'accueil des établissements recevant du public labellisée par le LNE

Créé dans le cadre du plan de modernisation de l'Etat, le référentiel Marianne vise à engager dans une dynamique de progrès tous les organismes et institutions recevant des usagers en leur demandant de se conformer d'ici fin 2011, à 6 volets d'obligations : optimisation des conditions d'accès ; accueil attentif (courtoisie et efficacité) ; traitement rapide des demandes ; prise en compte des suggestions et réclamations ; sollicitation du public pour progresser ; amélioration de l'organisation et évolution des compétences.

Pour attester de cette conformité, les organismes ont le libre choix entre le recours à un organisme tiers ou l'utilisation de leurs moyens internes. La première solution leur permet d'apporter la caution d'un organisme tout à fait indépendant et également d'aller plus loin dans leur démarche d'amélioration en leur faisant franchir un premier pas vers l'ISO 9001.

En s'adressant au LNE pour cette labellisation, les organismes bénéficient d'un interlocuteur reconnu, d'une équipe d'auditeurs qualifiés et expérimentés, ayant à leur disposition une base de données d'enquêtes mystères multisectorielles et sachant optimiser la durée d'audit au profil de leur entité. Le LNE peut également les accompagner dans l'obtention d'autres certifications contribuant à valoriser leurs institutions : ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001.

Pour en savoir plus sur le Label Marianne, le LNE organise deux séminaires en ligne : vendredi 4 février à 10h30 et jeudi 10 février à 14h30. Inscription sur www.lne.fr/seminaire-lm

Le Laboratoire national de métrologie et d'essais (LNE), Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC) de 790 personnes, offre son expertise à l'ensemble des acteurs économiques impliqués dans la qualité et la sécurité des produits. Elle s'appuie sur 5 métiers : Recherche ; Etalonnages et Conseil en métrologie ; Essais et analyses ; Certification ; Formation.

CONTACT PRESSE

Vanessa Herrou – 01 40 43 40 51 – vanessa.herrou@lne.fr – www.lne.fr

Laboratoire national de métrologie et d'essais

Établissement public à caractère industriel et commercial • Siège social : 1, rue Gaston Boissier - 75724 Paris Cedex 15 • Tél. : 01 40 43 37 00
Fax : 01 40 43 37 37 • E-mail : info@lne.fr • Internet : www.lne.fr • Siret : 313 320 244 00012 • NAF : 743 B • TVA : FR 92 313 320 244
Barclays Paris Centrale IBAN : FR76 3058 8600 0149 7267 4010 170 BIC : BARCFRPP