

# **LES NORMES AU SERVICE DES COLLECTIVITÉS LOCALES**

**AFNOR**



*Avec la décentralisation, les collectivités locales, et les élus qui en assurent la conduite, ont vu s'élargir sensiblement le champ de leurs responsabilités et l'étendue des services au public qu'elles fournissent en direct ou en régie.*

*Transports, tourisme, gestion des déchets, cycle de l'eau, sports et loisirs, habitat social, lutte contre l'incendie ou la délinquance, établissements d'enseignement sont autant de domaines où elles s'impliquent en première ligne. Les citoyens-usagers y ont des exigences croissantes de qualité et de sécurité.*

*Pour les élus et les responsables de collectivités locales, les normes, référentiels collectifs volontaires, constituent des outils efficaces pour :*

- préciser et délimiter leurs responsabilités,*
- expliciter des exigences en matière d'achats publics, de travaux ou de concessions de service public,*
- construire, mesurer et promouvoir la qualité de ces services.*

*AFNOR a engagé un ensemble d'actions pour mieux associer élus et collectivités locales au dispositif national de production et d'application des normes : représentation au sein de son Conseil d'administration et de ses principaux comités, mise en place d'un groupe d'actions prioritaires, promotion de l'adhésion, développement de la marque NF Service, conseil et formation au plan national et local. Ainsi, un nouveau partenariat s'instaure, au service de la qualité et de la sécurité de vie de nos concitoyens.*

*Cette brochure vise à expliquer et à illustrer par de nombreux exemples l'apport positif de la normalisation à cet objectif partagé.*

*Alan Bryden  
Directeur Général d'AFNOR*

# AFNOR, au service des acteurs économiques

AFNOR est une association loi 1901, reconnue d'utilité publique, au service de tous les acteurs économiques. Elle compte plus de 3 000 adhérents, dont un nombre croissant de collectivités locales qui sont représentées au Conseil d'administration d'AFNOR.

## AFNOR a développé des métiers spécifiques pour :

- **élaborer les normes et autres référentiels** demandés par le marché et par la société et faciliter l'accès des acteurs au processus de normalisation,
- **aider les acteurs à accéder aux référentiels normatifs**, en développant une gamme de produits et services d'information,
- **aider à appliquer les référentiels normatifs**, grâce à des prestations de formation, de conseil, d'audit et d'accompagnement,

• **offrir une gamme de certification volontaire et réglementaire** de produits, services, personnels et systèmes, large et reconnue, dont fait partie la marque NF. Sa filiale AFNOR CERTIFICATION en assure le développement et la gestion.

En tant que membre du CEN et de l'ISO, AFNOR représente et défend les intérêts des acteurs français aux niveaux européen et international.

## La norme, un contenu riche d'expériences

Qu'est-ce qu'une norme ?

Comment se décide l'élaboration d'une norme ?

A quoi servent les normes pour les collectivités ?

p4

p4

p4

p5

## La norme, outil d'aide dans l'exercice de vos responsabilités

Quand utiliser les normes ?

Quelle protection apportent les normes ?

p6

p6

p6

## La norme, outil de transparence dans les marchés publics

Quel est l'intérêt d'utiliser les normes ?

Le respect des normes est-il obligatoire dans les marchés publics ?

Quelle est la place de la marque NF dans les marchés publics ?

p8

p8

p8

p10

## La norme, outil d'amélioration de la qualité des services

Qu'est-ce qu'une norme de service ?

Quelques exemples de normes de service

p12

p12

p12

## L'avenir des normes vous appartient, à vous aussi !

p16

## Comment vous informer ?

p18

# La norme, un contenu riche d'expériences

## Qu'est-ce qu'une norme ?

Une norme est un document de référence qui peut concerner les caractéristiques et les performances de produits, d'équipements ou de services ainsi que les méthodes de mesure de ces caractéristiques.

Pour l'établir, AFNOR réunit toutes les parties prenantes que sont les producteurs, les utilisateurs, les laboratoires, les centres techniques, les pouvoirs publics, les associations de consommateurs et les collectivités locales.

Une norme est le fruit d'un consensus de tous ces acteurs et résulte donc d'un transfert de leurs connaissances et de leur savoir-faire.

## Comment se décide l'élaboration d'une norme ?

L'élaboration d'une norme est le fruit d'une démarche volontaire des acteurs du marché. Elle peut aussi être initiée dans le cadre de l'application des Directives européennes "Nouvelle Approche". Dans tous les cas, les acteurs intéressés fixent l'enjeu de la norme, son contenu, le type de norme envisagé, les partenaires impliqués, le financement, le calendrier...

AFNOR joue un rôle essentiel dans l'élaboration des normes européennes qui sont automatiquement reprises dans les collections nationales. Elle représente et défend en effet les positions françaises au niveau européen, pour qu'elles soient prises en compte dans l'élaboration des normes européennes. Elle joue le même rôle au niveau international.

## Différents types de normes

### Du point de vue du contenu :

- les normes de spécifications fixent les caractéristiques d'un produit ou d'un service et les seuils de performance à atteindre,
- les normes de méthodes d'essais et d'analyse mesurent les caractéristiques,
- les normes d'organisation décrivent les fonctions de l'entreprise et leurs liaisons, ainsi que la modélisation des activités.

### Du point de vue de la structure :

- les normes de résultats décrivent les caractéristiques exigées pour le produit ou le service, sans décrire les moyens à mettre en œuvre pour y répondre,
- les normes de moyens décrivent les moyens à mettre en œuvre pour que le produit présente les caractéristiques définies.

## A quoi servent les normes pour les collectivités ?

Avec les normes, les collectivités locales disposent de documents qui sont le reflet de bonnes pratiques ou de règles de l'art dans un grand nombre de domaines. Les collectivités peuvent donc les utiliser comme référence pour l'exercice de leurs responsabilités, pour assurer la transparence des transactions dans le cadre des achats publics ou pour améliorer la qualité des services publics.



## La norme est obligatoire

**Faux**

*L'application des normes est volontaire et contractuelle. Seuls les lois, décrets, directives, arrêtés et règlements établis par les pouvoirs publics sont d'application obligatoire ; en effet, un petit nombre de normes homologuées - environ une centaine sur 20 000 - est rendu obligatoire dans la réglementation pour des raisons de sécurité, de santé, d'hygiène, de lutte contre la fraude ou de protection de l'environnement. D'autre part, certaines réglementations techniques remplacent l'énoncé détaillé des spécifications par une référence à une ou des normes.*

# La norme, outil d'aide dans l'exercice de vos responsabilités

## Quand utiliser les normes ?

Les collectivités sont amenées à utiliser les normes dans deux situations :

- soit directement lorsqu'un élu ou un responsable technique s'y réfère volontairement pour exercer ses responsabilités ;
- soit en complément d'une réglementation - souvent européenne - qui ne fixe en général que les exigences essentielles en matière de sécurité ou d'environnement. Dans ce cas, elles deviennent l'outil indispensable pour la mise en œuvre du respect de ces exigences réglementaires et fournissent une présomption de conformité à ces exigences.

## Quelle protection apportent les normes ?

Au-delà de la définition des caractéristiques des produits, les normes s'attachent aujourd'hui à prendre en compte leur mise en œuvre et leur utilisation en toute sécurité.

Bien que les normes soient d'application volontaire, leur mode d'élaboration collectif leur confère un statut de règles de l'art dont le juge tiendra compte en cas d'accident et de mise en examen. Le recours aux normes ou non traduit donc votre mode de gestion des risques. En écartant les normes, vous vous mettez en situation de "présomption de négligence" : vous faites courir un risque

potentiel à vos concitoyens et vous courez vous-même un risque vis-à-vis de la justice, en cas d'accident survenu à un de vos concitoyens. En ayant recours aux normes, vous vous mettez en position de "présomption de diligence" qui renverse la charge de la preuve de la négligence.

### Conseil

**Cernez vos responsabilités tout en protégeant vos administrés : utilisez les normes !**



## Déchets ménagers

*Quel que soit le mode de gestion retenu, en régie ou par délégation, des systèmes cohérents de tri à la source, de collecte sélective, de tri, de conditionnement et de traitement sont nécessaires. Des méthodes normalisées, applicables aux différents matériaux et à certaines étapes clés du processus, permettent de comparer les résultats de ces opérations et les performances des installations, notamment en entrée et en sortie des centres de tri. Plusieurs normes de caractérisation des ordures ménagères ont été publiées (en particulier pour les plastiques) et d'autres normes spécifiques à certains flux de déchets ménagers sont en préparation (pour l'acier, l'aluminium, le verre et le papier-carton). Par ailleurs, un autre projet traitera de l'échantillonnage et de la caractérisation des déchets en entrée des centres de tri.*

## Structures pour skates et rollers

*Devant l'accroissement des accidents relevés dans une étude réalisée avec l'appui du ministère de la Jeunesse et des Sports, et la forte croissance de la pratique dans les espaces publics de ces activités, les collectivités ont choisi de mettre en place des structures spécifiques et souhaité une norme afin d'accroître la sécurité des utilisateurs et du public. Cette norme porte sur le matériel, le contrôle et la maintenance des structures pour skates et rollers.*



## Terrains de sports

*La première exigence des sportifs est de pouvoir exercer leur loisir et/ou leur compétition sur un terrain adapté à leur pratique spécifique. Les normes, dont l'objectif est d'assurer la sécurité des sportifs, s'ajoutent aux règles édictées par les fédérations sportives dont le but est d'optimiser la pratique et les performances sportives. Dans les années 92-95, des normes AFNOR ont été élaborées pour les terrains de grands jeux sur gazon et les salles de sports utilisées de manière intensive pendant toute l'année. Le développement de la pratique des sports de masse tels que le football, le tennis, le basket-ball et l'athlétisme a ensuite conduit les fédérations et le ministère de la Jeunesse et des Sports à appuyer l'élaboration de textes consensuels sur des points-clés de la sécurité (fixations, tribunes, pistes d'élan, méthodes d'essai des équipements, etc.). Enfin, des activités à sensations comme les structures d'escalade et les équipements sportifs de proximité se sont développées et ont réclamé des textes spécifiques.*

# La norme, outil de transparence dans les marchés publics

## Quel est l'intérêt d'utiliser les normes ?

Avec l'ouverture des marchés et dans le contexte actuel de forte concurrence, pour bien choisir un fournisseur et obtenir un produit ou un service d'une certaine qualité, l'acheteur public a tout intérêt à citer dans les appels d'offres :

- une ou des normes définissant le produit ou le service,
- des moyens matériels et humains appropriés, c'est-à-dire une qualification d'entreprise ou de personnel,
- une organisation et un contrôle de ces moyens, autrement dit un système d'assurance de la qualité au sens des normes ISO 9000.

D'où l'intérêt pour la passation de marchés publics de préciser les normes que les soumissionnaires doivent respecter et qui garantissent la qualité des produits ou services concernés.

## La dérogation aux normes

*L'acheteur peut déroger aux normes, sous sa seule responsabilité, dans cinq cas :*

- si le caractère innovant du projet rend inapproprié le strict respect des normes ;
  - s'il est nécessaire d'assurer la continuité opérationnelle d'un système existant étant donnée l'homogénéité d'un parc ;
  - s'il n'y a pas de moyen de vérifier de façon satisfaisante la conformité à la norme (absence de méthode d'essais) ;
  - si le marché porte sur des armes, des munitions, des matériels de guerre ;
  - si les contrats relèvent des activités de réseaux eau/télécommunications /énergie/transports (Directive 93/38/CEE) et que les normes européennes ne sont pas appropriées.
- Ces dérogations doivent être portées à la connaissance d'AFNOR.*

## Le respect des normes est-il obligatoire dans les marchés publics ?

Pour les marchés publics, se référer aux normes françaises homologuées pour exprimer les spécifications techniques est obligatoire. Ces normes transposent les normes européennes. En l'absence de telles normes, l'acheteur public est invité à se référer aux normes nationales transposant les normes internationales ou à défaut aux normes nationales et doit mentionner dans l'appel d'offres "ou autres normes reconnues équivalentes". C'est alors aux soumissionnaires d'apporter la preuve que les normes utilisées pour la fabrication de leurs produits sont équivalentes à celles citées dans l'appel d'offres.



Le Code des Marchés Publics français a beaucoup inspiré les directives européennes dites marchés publics. Ces Directives ont été transposées en droit français par des adaptations du Code des Marchés Publics imposant, pour les marchés dépassant certains seuils, des formalités de publicité européenne et confirmant l'obligation de référence aux normes dans les spécifications techniques.

## Conseil

*Pour vos marchés publics, n'oubliez pas de vous référer aux normes !*

La rédaction des clauses techniques est une opération fondamentale en matière de marchés publics. L'acheteur public doit en effet s'attacher à obtenir aux meilleures conditions les prestations convenant aux besoins des utilisateurs. Il doit rechercher les normes applicables que les appels d'offres et les documents contractuels doivent imposer aux soumissionnaires (sauf dérogation), éventuellement les compléter si le niveau de qualité ou les caractéristiques prévus se révèlent insuffisants et lever toute ambiguïté si la norme laisse le choix entre plusieurs options (faute de quoi le titulaire du marché serait autorisé à exécuter la prestation minimale prévue dans la norme).



## Quelle est la place de la marque NF dans les marchés publics ?

La marque NF est une marque volontaire de certification de produits et services délivrée par AFNOR CERTIFICATION. Elle atteste de façon indiscutable et impartiale, la qualité, la sécurité, la fiabilité et les performances d'un produit industriel ou d'un service. Elle est délivrée après des essais sur le produit ou l'évaluation du service et après contrôle de l'efficacité de l'organisation qualité. Des essais et/ou audits sont régulièrement menés afin de vérifier la permanence de la conformité des produits ou services aux exigences du référentiel de certification.

Un industriel (ou un prestataire de service) dont les produits (ou services) sont certifiés NF apporte ainsi aux prescripteurs, maîtres d'ouvrage et maîtres d'œuvre, entrepreneurs, assureurs, responsables de bureaux d'études et utilisateurs finals, la preuve des performances et du niveau de qualité de ses produits (ou services).

Bien que, dans un marché public, la certification ne soit pas obligatoire, elle simplifie les vérifications de l'acheteur et lui apporte une garantie supplémentaire.

En effet, la marque NF apporte, en cas de litige, la preuve de la qualité des produits (ou services). Elle rend inutile la réalisation d'essais supplémentaires puisque les contrôles sont effectués en permanence par l'industriel (ou le prestataire de service) et vérifiés par AFNOR CERTIFICATION.

**Conformité à la norme  
= marque NF**

**Faux**

*Il ne faut pas confondre "norme NF" avec "marque NF". En effet, indiquer sur un produit ou une documentation commerciale "conforme à la norme..." est une simple autodéclaration du fabricant, alors que marquer ses produits du logo NF, c'est apporter la preuve à ses clients qu'un contrat a été signé avec AFNOR, pour leur fournir des produits contrôlés par un organisme compétent, indépendant et impartial.*

**La marque NF est équivalente à une autre marque de qualité**

**Vrai**

*Mais, attention, il appartient à l'acheteur public de s'assurer que les certificats proposés couvrent bien les mêmes éléments : normes, spécifications, essais et modes de contrôle... que ceux exigés par la marque NF, et d'apprécier si les éléments manquants ou différents ont une incidence sur le niveau de qualité de la prestation au regard de l'objet du marché.*

**Conseil**

*Dans vos appels d'offres, simplifiez-vous la vie et demandez des produits ou services bénéficiant d'une marque de qualité !*

**NF**

**La marque NF couvre tous les domaines**

*A titre d'exemples, voici quelques thèmes où il existe des marques NF qui concernent plus particulièrement les collectivités locales :*

- électricité,
  - équipement et sécurité de la route (marquage, signalisation...),
  - détection et sécurité incendie (extincteurs, détecteurs...),
  - sports et loisirs (tapis de judo, sols sportifs...),
  - génie civil,
  - bâtiment et travaux publics,
  - robinetterie et équipement sanitaire,
  - transports,
  - services (pépinières d'entreprises, offices de tourisme, formation professionnelle, déménagements, garde-meubles, séjours linguistiques...),
  - ...
- le site [www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com) présente les quelque 250 applications de la marque NF et permet d'obtenir la liste des produits ou services certifiés NF.*

# La norme, outil d'amélioration de la qualité des services

## Qu'est-ce qu'une norme de service ?

Le service recouvre l'ensemble des actions menées par le prestataire afin de satisfaire son client, depuis le premier contact téléphonique ou physique, en passant par les informations et les documents fournis préalablement à la signature de la commande, puis par la réalisation de la prestation elle-même, et enfin par l'après-vente.

Ces actions peuvent donc être identifiées et codifiées par écrit dans un "cahier des charges du service" souvent élaboré collectivement, appelé norme ou "référentiel de service" ou "engagement de service".

Pour fournir le service, des "moyens matériels et humains" sont nécessaires, en ayant conscience que dans les services, l'aspect humain joue un rôle primordial dans le degré de satisfaction du client, mais qu'à contrario, le relationnel humain ne suffit pas pour apporter un service de qualité.

Enfin, pour que le service soit fourni en continu avec le niveau de qualité attendu, les moyens doivent être organisés et contrôlés pour avoir "l'assurance de la qualité du service".

## Quelques exemples de normes de service

Les collectivités sont intéressées par deux grandes catégories de normes de service :

- les normes qui définissent la qualité des services offerts aux usagers par la collectivité ou par les entreprises délégataires (services de l'eau, transports...),
- les normes qui définissent la qualité des services dans certains domaines d'activité particulièrement importants pour le développement économique local (pépinières d'entreprises, thermalisme, offices de tourisme...).



Utiliser les normes de service vous permet d'améliorer la qualité des services que vous fournissez à vos concitoyens. De plus, certains services peuvent bénéficier de la marque NF Service, ce qui constitue une preuve évidente de votre souci de qualité de service.

## Service de l'eau

Les gestionnaires des services publics de l'eau ou de l'assainissement disposent d'une norme qui a pour objet de contribuer à l'amélioration de la qualité des prestations fournies aux usagers. Cette norme définit des critères de qualité du service attendu par l'utilisateur, qu'il soit abonné direct du service public ou simple consommateur.

Ces critères portent sur 8 familles de critères :

- l'identification du service,
- le traitement de la demande,
- l'abonnement,
- l'évacuation des effluents,
- l'accueil de l'utilisateur,
- le branchement,
- la fourniture de l'eau,
- la facturation.

Bien entendu, la norme ne porte pas sur les domaines d'ordre réglementaire tels que la potabilité de l'eau ou la qualité des effluents rejetés.

Deux autres normes sont en projet : l'une sur la gestion d'un service d'assainissement, qui établit un inventaire des tâches indispensables et qui contient de nombreux indicateurs de performance d'un service ; l'autre sur l'entretien des installations d'assainissement autonome, qui définit un diagnostic des installations et des activités connexes, en vue du contrôle réglementaire.



### Transport de voyageurs

Applicable à tous les modes de transport et fondée sur une logique de "ligne de transport", une norme expérimentale a été publiée et définit 8 catégories de critères de qualité :

- l'offre de service,
- les informations,
- l'attention portée aux clients,
- la sécurité,
- l'accessibilité,
- la durée,
- le confort,
- l'impact environnemental.

Les acteurs du secteur - autorités organisatrices, opérateurs de transports et associations de consommateurs - se sont fortement impliqués dans l'élaboration de cette norme.

Les travaux de normalisation se prolongent au niveau européen.

De plus, cette norme sert de base au référentiel de certification de la marque NF Service Transport de voyageurs.

### Thermalisme

Six normes concernant cette activité ont été récemment éditées.

La première définit les services fournis aux curistes par les établissements thermaux et les critères de qualité des services. Les engagements pris à l'égard des curistes portent sur l'information, le processus de réservation, d'accès et d'accueil, la circulation dans les locaux et leur aménagement, le déroulement et l'environnement des soins ainsi que sur le traitement des réclamations. Cette norme vient ainsi compléter les dispositions conventionnelles et réglementaires qui définissent les soins thermaux et leur environnement médical, sans empiéter sur leurs prérogatives.

Les cinq autres normes s'adressent plus particulièrement aux établissements thermaux eux-mêmes afin de les aider à mettre en place les dispositions leur permettant de tenir leurs engagements.



### Pépinières d'entreprises

Une norme décrivant les services fournis par les pépinières aux créateurs d'entreprises a été publiée et sert de base à la marque NF Service Pépinières d'entreprises. Elle définit les fonctions des pépinières d'entreprises en tant qu'outil de la politique de création et de développement des jeunes entreprises, de développement économique local, de structuration de l'espace et d'insertion sociale. Les services décrits concernent, selon les situations, soit un porteur de projet souhaitant entrer dans une pépinière, soit un porteur de projet ayant signé un contrat avec une pépinière, soit une entreprise sous contrat avec une pépinière, soit une entreprise sortie d'une pépinière.



### Qualité de l'accueil

La qualité de l'accueil intéresse l'ensemble des collectivités publiques, services de l'Etat comme collectivités locales.

Les responsabilités croissantes des collectivités territoriales dans de nombreux domaines, économique, social... leur fonction de "premier échelon" dans l'information aux citoyens les obligent à définir une véritable politique de l'accueil. Les premières normes portent sur l'accueil dans les offices de tourisme et les syndicats d'initiative.

L'accueil dans les offices de tourisme donne lieu à deux documents :

- le premier, une norme homologuée, définit les engagements de service des offices et peut donner lieu à une certification NF Service,
- le second, un fascicule de documentation, est un document d'application du premier offrant des conseils et des exemples aux offices pour la mise en place de leur politique de qualité de l'accueil.

Par ailleurs, une étude est en cours pour définir la forme à donner aux travaux de normalisation sur l'accueil en mairie.

# L'avenir des normes vous appartient, à vous aussi !

AFNOR a construit des liens solides avec les principaux partenaires des collectivités (Direction Générale des Collectivités Locales, Centre National de la Fonction Publique Territoriale...). En effet, un représentant de l'Association des Maires de France (AMF) siège au Conseil d'administration d'AFNOR, le président des Ingénieurs des Villes de France participe au Comité d'Orientation et de Programmation des travaux de normalisation et l'AMF a désigné ses représentants dans les principaux Comités d'Orientation Stratégique intéressant les collectivités locales comme l'environnement et le cycle de l'eau ; d'autres représentants participent à certaines commissions et groupes de travail, y compris au niveau européen où se font les principaux textes qui portent sur les exigences essentielles pour nos concitoyens : l'environnement, la santé et la sécurité. Enfin, un Groupe d'Actions et de Priorités normatives pour les collectivités locales a été mis en place auprès du Conseil d'administration d'AFNOR : composé en majorité de représentants des associations d'élus territoriaux, il a pour objectif de mieux prendre en compte leurs attentes et de veiller à leur implication dans les travaux de normalisation.

Le processus de normalisation n'est pas réservé aux grandes entreprises ou à l'Etat. Les maires, les secrétaires généraux, les ingénieurs et techniciens de vos villes, ont, par leur expérience quotidienne et les problèmes qu'ils rencontrent, beaucoup à dire tant pour orienter les thèmes sur lesquels AFNOR doit travailler avec vous, que pour contribuer à la réalisation progressive du consensus final qui fera du texte définitif un outil véritablement partagé par tous : élus, fonctionnaires territoriaux, habitants...

Pour vous impliquer dans le futur des normes qui concernent la qualité de la vie et complètent harmonieusement vos moyens d'action légaux - règlements européens, nationaux ou arrêtés municipaux -, le premier pas est d'adhérer à AFNOR pour vous insérer efficacement dans ce processus collectif et influencer les travaux en y participant.

## Conseil

*Participez aux travaux de normalisation et influencez le contenu des normes !*

Mais comme il n'est pas envisageable que les quelque 36 000 maires participent à tous les travaux de normalisation en cours, vous pouvez, par l'intermédiaire de vos associations, contribuer à formuler les enjeux auxquels la normalisation doit répondre et vous assurer que vous êtes suffisamment représentés dans les instances où s'élaborent les textes qui deviendront demain vos outils de tous les jours.



### *L'adhésion à AFNOR, votre passeport pour la normalisation*

*Adhérer à AFNOR, c'est avant tout faire partie d'un réseau d'acteurs au cœur de l'économie et de la technique et bénéficier d'échanges et de contacts entre adhérents. L'adhésion est votre passeport pour la participation aux travaux de normalisation, réservée aux seuls adhérents. Adhérer, c'est pouvoir définir les orientations de l'association, en participant activement à sa vie statutaire comme à ses choix stratégiques. C'est bénéficier d'une veille normative fiable et pratique avec, en particulier, "Les Exclusives", lettre d'information et de veille normatives. C'est profiter de remises commerciales sur de nombreux produits et prestations (normes, recueils de normes, SAGA, catalogues, ouvrages, assistance technique en information, stages de formation, conseil...). C'est aussi disposer d'une équipe à votre écoute. Pour adhérer, téléphonez au pôle Relations adhérents.*

## Comment vous informer ?

Les normes peuvent vous aider dans vos fonctions quotidiennes au service de vos électeurs, de vos habitants, des entreprises qui ont une activité sur votre territoire...

Vous utilisez et utiliserez de plus en plus de textes ayant fait l'objet de discussions ouvertes, et faisant l'objet d'un consensus soigneusement construit : des normes françaises, des normes européennes, des normes internationales, mais aussi des documents de référence - des "référentiels" - portant sur les bonnes pratiques reconnues, sur l'application des normes, ou sur l'organisation d'un service fourni à vos concitoyens.

AFNOR développe sa gamme de produits et services d'information dont le contenu et les supports évoluent en fonction de vos besoins et des nouvelles technologies.

Ainsi, pour vous informer sur les normes et les documents normatifs, plusieurs solutions s'offrent à vous : le catalogue des normes sur CD-ROM que vous pouvez acheter auprès d'AFNOR et qui répertorie l'ensemble des normes françaises et européennes en vigueur, le service "Normes en ligne" sur le site Internet [www.afnor.fr](http://www.afnor.fr) qui contient en plus les normes internationales correspondantes, et la base de données PERINORM (sur CD-ROM ou sur Internet [www.perinorm.com](http://www.perinorm.com)), base de données bibliographiques multidisciplinaire, en version européenne ou internationale, qui contient de nombreuses références de normes, projets de normes et réglementations.

Vous pouvez ensuite commander les normes ou documents normatifs via le service "Normes en ligne" du site [www.afnor.fr](http://www.afnor.fr) ou en vous adressant à l'Espace Accueil Information de votre région.

Enfin, pour tenir régulièrement à jour votre collection de référentiels, vous pouvez souscrire au Service AFNOR de Gestion d'Abonnements, SAGA, qui vous permet de disposer en permanence d'une collection à jour des normes et règlements dans le ou les secteurs que vous avez choisis ou vous abonner au service sur mesure NORMAJOUR pour disposer d'une liste de référentiels techniques à jour.

**Identifier une norme est facile**

**Vrai**

*Avec le catalogue des normes sur CD-ROM ou sur Internet, vous pouvez rechercher par mot clé les normes qui vous concernent. Le service de commerce électronique "Normes en ligne" sur le site [www.afnor.fr](http://www.afnor.fr) permet de rechercher, commander, payer en ligne et télécharger les normes.*

AFNOR vous propose également des normes à l'unité, des catalogues de normes du monde entier, des recueils thématiques de normes, des ouvrages d'auteurs sur des thèmes d'actualité...

Au cœur des normes et à la source des référentiels, AFNOR peut, par ses prestations de formation et de conseil, aider les collectivités locales à clarifier leurs responsabilités environnementales (analyse, réglementation, SME, ISO 14000), à optimiser les risques citoyens (déchets, danger, étiquetage), à appréhender les processus et les organisations (évolution des ISO 9000) et à améliorer les services aux publics (management par projet, satisfaction des usagers). Elle propose également une gamme de prestations, de la journée d'information à la formation interentreprises et intra-entreprise, de l'accompagnement à l'audit et au conseil.

Pour ceux qui souhaitent s'informer régulièrement sur les tendances, décisions ou événements susceptibles d'influer sur leurs missions et qui n'ont pas la possibilité de participer aux travaux de normalisation, la lettre "L'Essentiel", destinée en particulier aux collectivités locales ou territoriales, leur est envoyée sur simple demande.

Enfin, *Enjeux*, le mensuel français de la normalisation, propose tous les mois un ensemble d'informations unique.

Outre des dossiers dédiés à des thèmes transversaux concernant tous les secteurs (qualité, environnement, logistique, e-économie...), des éclairages sur les normes nouvelles, les enjeux réglementaires, permettent de connaître les documents. Des témoignages d'entreprises utilisatrices, des enquêtes en France et en Europe assurent au lecteur la maîtrise pratique des normes et des certifications.

*Enjeux* s'intéresse à toutes les normalisations et décrypte l'ensemble de la documentation technique indispensable à l'entreprise, de la réglementation aux modes de preuve. "L'Officiel des normes", cahier mensuel inséré dans *Enjeux*, est l'outil de veille par excellence.

**Les éditions indispensables aux collectivités locales**

*Destiné aux maîtres d'ouvrages publics, le guide "Cycle de l'eau et marchés publics" répertorie les normes du domaine de l'eau applicables aux fascicules des CCTG utiles à l'acheteur. Les normes y sont décrites et leur domaine d'application signalé.*

*Ce guide facilite le travail de l'acheteur dans le choix des normes et la rédaction des pièces techniques. Le recueil de normes "Aménagements et équipements urbains" rassemble les normes générales mais aussi les normes concernant l'insertion des handicapés, la voirie et le stationnement, l'éclairage public et le mobilier urbain. Une bibliographie réglementaire est intégrée à chaque partie du recueil.*

*Avec le recueil "Structures et équipements sportifs" qui regroupe un ensemble de textes réglementaires et de normes (spécifications de produits, conditions de réalisation, méthodes de contrôle...), les collectivités locales disposent d'un ensemble de référentiels facilitant les relations commerciales contractuelles et la passation de marchés.*

## Pôles d'accueil téléphonique

*Pour vous aider à identifier les normes et domaines réglementés*

### Info Normes

Tél. : 01 42 91 55 33  
info.normes@email.afnor.fr

*Pour vous informer sur l'adhésion*

### Relations adhérents

Tél. : 01 42 91 55 99  
adherents@email.afnor.fr

*Pour obtenir des informations commerciales sur les produits d'information AFNOR*

### Info Vente

Tél. : 01 42 91 55 34  
info.vente@email.afnor.fr

*Pour vous informer sur la certification AFNOR CERTIFICATION de produits, services, systèmes, personnels et sur la marque NF*

### Info Certification

Tél. : 01 42 91 60 60  
certification@email.afnor.fr

*Pour connaître l'offre de formation et vous informer sur les prestations de conseil AFNOR*

### Info Formation/Conseil

Tél. : 01 42 91 55 22  
info.formation@email.afnor.fr  
info.conseil@email.afnor.fr

## Sites Internet

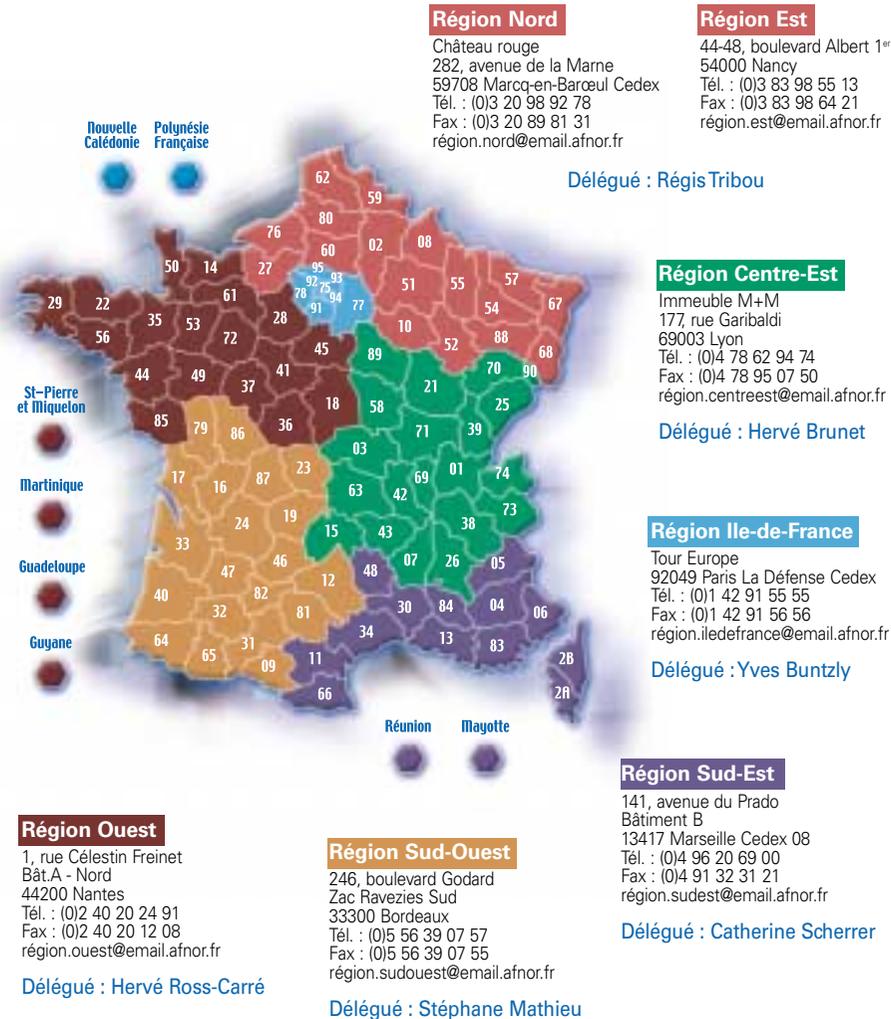
*Pour tout savoir sur AFNOR et les programmes de normalisation, identifier et commander les normes*

[www.afnor.fr](http://www.afnor.fr)

*Pour savoir quelles sont les applications de la marque NF et obtenir la liste des produits et services NF*

[www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)

# Espaces Accueil Information



Association Française de Normalisation

Tour Europe • 92049 Paris La Défense Cedex  
Téléphone : (0)1 42 91 55 55 • Fax : (0)1 42 91 56 56  
www.afnor.fr