

N° 2014/62661.3

Page 1 / 3

AFNOR Certification certifie que les engagements de service adoptés par :
AFNOR Certification certifies that the service commitments undertaken by:

MAIRIE DU PETIT QUEVILLY

pour l/les activité/s suivante/s :
for the following activity/activities:

REALISATION DE PRESTATIONS DE SERVICE A DESTINATION DES CLIENTS/UTILISATEURS DES SERVICES MUNICIPAUX.

ACCUEIL, ORIENTATION, INFORMATION GENERALE.

ACCUEIL ET DELIVRANCE D'ACTES ADMINISTRATIFS POUR LE SERVICE ETAT CIVIL.

ACCUEIL ET DELIVRANCE D'ACTES ADMINISTRATIFS POUR LA DIRECTION CADRE DE VIE (URBANISME ET TECHNIQUE)

ACCUEIL ET DELIVRANCE DE PRESTATIONS POUR LE SERVICE POLICE MUNICIPALE, L'ACCEUIL ENFANCE ET LOISIRS, LE CCAS ET ACTION SOCIALE, LA BIBLIOTHEQUE FRANÇOIS TRUFFAUT ET LES CRECHES RIBAMBELLE ET BRIN DE MALICE.

EVALUATION DE LA SATISFACTION DES CLIENTS ET GESTION DES RECLAMATIONS RELATIVES AUX SERVICES ENGAGES DANS LA DEMARCHE.

mise/s en oeuvre par le/s site/s suivant/s :
carried out in the following location/s :

Hôtel de Ville Place Henri Barbusse BP 202 FR - 76141 LE PETIT QUEVILLY CEDEX

ont été évalués et jugés conformes aux exigences du référentiel :

have been assessed and found to conform to the requirements of the reference document:

REF 111 - QUALIVILLE - Version de janvier 2007

(Synthèse des engagements de services en annexe)

(Synthesis of service commitments on appendix)

Le présent certificat, délivré dans les conditions fixées par AFNOR Certification, est valable à dater du :

This certificate, issued under AFNOR certification rules, is valid as from:

(année-mois-jour)

Jusqu'au / Until

2017-09-06

2020-09-05

(year-month-day)



SignatureFournisseur

Franck LEBEUGLE

Directeur Général d'AFNOR Certification

Managing Director of AFNOR Certification

Seul le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, fait foi en temps réel de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at www.afnor.org, attests in real time that the company is certified. Engagement de Service est une marque déposée. Engagement de service is a registered trademark. CERT11 F 0265.7 01/2016



Flashez ce QR Code
pour vérifier la validité
du certificat

N° 2014/62661.3

Page 2 / 3

Annexe n° 1:

certificat n° / *certificate number*

2014/62661.2

Délivré le / *Issued on*
(année-mois-jour) (*year-month-day*)

2017-09-06

Date de fin de validité / *Expiry date*
(année-mois-jour) (*year-month-day*)

2020-09-05

MAIRIE DU PETIT QUEVILLY

Liste des sites certifiés / *List of certified locations* :

Police municipale (Hôtel de Ville)
Place Henri Barbusse BP 202 FR 76141 Le Petit Quevilly Cedex

Direction des affaires scolaires (Hôtel de Ville)
Place Henri Barbusse BP 202 FR 76141 Le Petit Quevilly Cedex

Action sociale et CCAS (Hôtel de Ville)
Place Henri Barbusse BP 202 FR 76141 Le Petit Quevilly Cedex

Direction Cadre de Vie (urbanisme et technique) (Hôtel de Ville)
Place Henri Barbusse BP 202 FR 76141 Le Petit Quevilly Cedex

Direction des loisirs et de la culture
Rue Martial Spinneweber FR 76140 Le Petit Quevilly Cedex

Bibliothèque François Truffaut
Rue François Mitterrand FR 76140 Le Petit Quevilly Cedex

Crèche Ribambelle
Rue Martial Spinneweber FR 76140 Le Petit Quevilly Cedex

Crèche Brin de malice
Allée Paul Gauguin FR 76140 Le Petit Quevilly Cedex

Cimetière
Rue Stalingrad FR 76140 Le Petit Quevilly Cedex

N° 2014/62661.3

Page 3 / 3

Annexe n° 2:

certificat n° / certificate number

2014/62661.2

Délivré le / Issued on
(année-mois-jour) (year-month-day)

2017-09-06

Date de fin de validité / Expiry date
(année-mois-jour) (year-month-day)

2020-09-05

MAIRIE DU PETIT QUEVILLY

Synthèse des engagements de service :
Synthesis of service commitments:

Accueil, orientation, information

- Une signalétique adaptée pour informer et accueillir.
- Un point accueil accessible, propre et bien rangé et offrant des services associés.
- Un point accueil informatif.
- Des horaires adaptés aux attentes des clients
- Un point accueil pour orienter les clients.
- En cas d'affluence, une gestion optimale des files d'attente
- Un personnel d'accueil spécifiquement formé.
- Un accueil dans nos locaux courtois et attentif.
- Un accueil téléphonique courtois, efficace, rapide et informatif

Délivrance d'actes administratifs

- Un personnel compétent et régulièrement formé
- Une information / documentation complète et fiable
- Des actes fiables
- Des délais de délivrance des actes respectés dans 90% des cas au minimum

Délivrance de prestations

- Un personnel compétent et régulièrement formé
- Une information / documentation complète et fiable
- Une identification complète des besoins
- Une réponse systématique pour toute demande, dans un délai respecté à 90%

L'évaluation de la satisfaction des clients/ La gestion des réclamations clients

- Une réponse à toute suggestion ou réclamation liée à nos engagements de service, en moins de 15 jours.
- La satisfaction des clients évaluée chaque année, les actions de progrès mises en place et suivies