

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:

"DELIVRANCE DE SERVICES PUBLICS AUX USAGERS"
ACCUEIL, INFORMATION, ORIENTATION, RÉPONSE
DISPOSITIONS D'ORGANISATION
MODALITES DE SUIVI ET PILOTAGE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS

CITOYENNETE ET DEMARCHES ADMINISTRATIVES POUR LES SERVICES,
Etat Civil, Affaires administratives, Cimetière, Cadre de Vie

PRESTATIONS DE SERVICES CULTURELS, SPORTIFS ET TOURISTIQUE POUR LES SERVICES
Accueil Enfance Loisirs, Bibliothèque

PRESTATIONS FAMILLE POUR LES SERVICES
Accueil Enfance Loisirs, Pôle Petite Enfance

PRESTATIONS SOCIALES POUR LES SERVICES
CCAS, Logement

INTERVENTIONS POUR LES SERVICES
Cadre de Vie, Police municipale

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

Liste des sites certifiés en annexe / List of certified locations on appendix

ont été évalués et jugés conformes aux exigences du référentiel :
have been assessed and found to conform to the requirements of the reference document:

REF111 - QUALIVILLES - Avril 2017

(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

2019-12-03
2023-09-05

(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. CERT1 F 0265.7 01/2016

Flashez ce QR Code pour vérifier la validité du certificat

Annexe

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

2019-12-03

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

2023-09-05

MAIRIE DU PETIT QUEVILLY

Synthèse des engagements de service : *Synthesis of service commitments:*

Module 1 - Accueil, information, orientation, réponse

- Engagement n°1 : Nous vous communiquons les renseignements pratiques essentiels à la réalisation de vos démarches et vous orientons avec efficacité.
- Engagement n°2 : Nous vous informons des prestations fournies et des événements prévus.
- Engagement n°3 : Notre site Internet est fiable, accessible, pratique, informatif et permet la réalisation de démarches en ligne.
- Engagement n°4 : Nous vous accueillons avec courtoisie et attention.
- Engagement n°5 : Nous organisons nos locaux le plus agréablement possible et maintenons la qualité d'accueil en toute circonstance.
- Engagement n°6 : Nous facilitons l'accès à nos services aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap.
- Engagement n°7 : Pour les prestations sur rendez-vous, nous sommes attentifs aux délais et aux informations données.
- Engagement n°8 : Nos agents répondent avec efficacité, à toutes vos demandes, dans un délai maîtrisé.
- Engagement n°9 : Nous mettons en œuvre un système de recueil de votre satisfaction pour progresser.
- Engagement n°10 : Nous traitons vos réclamations de manière systématique.

Module 2 - Dispositions d'organisation

- Engagement n°11 : Notre collectivité et nos agents s'engagent pour un service public de qualité.
- Engagement n°12 : Nous formons nos agents et organisons nos services et nos outils pour délivrer un service de qualité.
- Engagement n°13 : Nos savoir-faire et connaissances sont organisés pour une meilleure efficacité de nos services.
- Engagement n°14 : Nous mobilisons nos agents autour de la démarche de certification.

Module 3 - Modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements

- Engagement n°15 : Nous évaluons périodiquement nos pratiques pour nous améliorer et vous communiquons nos résultats.
- Engagement n°16 : Nous maîtrisons les missions confiées à nos sous-traitants (internes ou externes).
- Engagement n°17 : Nous mettons en place des indicateurs de performance pertinents.
- Engagement n°18 : Nous réalisons des bilans annuels.
- Engagement n°19 : Nous élaborons et mettons en œuvre un plan d'amélioration.

Annexe

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

2019-12-03

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

2023-09-05

MAIRIE DU PETIT QUEVILLY

Synthèse des engagements de service : *Synthesis of service commitments:*

Module 4 - Citoyenneté et démarches administratives

Engagement n°20 : Nous vous assistons dans vos démarches et vous informons de manière complète et fiable.

Engagement n°21 : Nous vous adressons une réponse d'attente et de prise en compte de la demande et assurons un suivi du traitement de votre dossier dans le temps.

Engagement n°22 : Nos délais de délivrance d'actes sont respectés.

Engagement n°23 : Nous répondons systématiquement à vos demandes et délivrons des actes fiables.

Module 5 : prestations de services culturels, sportifs et touristiques

Engagement n°24 : Nous vous fournissons des informations multicanales à jour.

Engagement n°25 : Nos veillons à la commodité de l'accès à nos services.

Engagement n°26 : Nous vous fournissons une offre de services variée en adéquation avec vos attentes.

Engagement n°27 : Nous favorisons une gestion de vos prestations en ligne

Engagement n°28 : Nos agents sont spécifiquement compétents

Module 6 : prestations famille

Engagement n°29 : Nous communiquons de manière complète auprès des familles

Engagement n°30 : Nous maîtrisons nos délais de réponse

Engagement n°31 : Nos veillons à la commodité et à la simplicité de l'accès à nos services

Engagement n°32 : Nous optimisons la gestion de vos dossiers.

Engagement n°33 : Nous faisons le lien entre vos attentes et le projet pédagogique

Engagement n°34 : Nous nous engageons à répondre à vos retours dans le cadre des conseils d'école

Module 7 - Prestations sociales

Engagement n°35 : Nous nous engageons à répondre efficacement à vos demandes dans les délais fixés.

Engagement n°36 : Nous nous engageons à vous informer sur nos prestations de façon exhaustive.

Module 8 : interventions

Engagement n°37 : Nous vous communiquons régulièrement un numéro d'urgence joignable 24h/24.

Engagement n°38 : En cas d'urgence, notre réactivité est rapide et adaptée.

Engagement n°39 : Nous surveillons régulièrement l'état du domaine public.

Engagement n°40 : Nous apportons une réponse adaptée à toutes vos demandes d'intervention.

Engagement n°41 : Nous prenons en compte des mesures de sécurité particulières.

Engagement n°42 : Nos demandes d'intervention sont dématérialisées.

Engagement n°43 : En cas de relance de l'utilisateur, nous sommes en capacité de répondre sur l'avancement de la demande.

Annexe

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

2019-12-03

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

2023-09-05

MAIRIE DU PETIT QUEVILLY

Liste complémentaire des sites entrant dans le périmètre de la certification :

Complementary list of locations within the certification scope:

CCAS : Place Henri Barbusse FR 76141 LE PETIT QUEVILLY CEDEX

CRECHES : Rue Martial Spinneweber FR-76140 LE PETIT QUEVILLY

CRECHES : Allée Paul Gauguin FR-76140 LE PETIT QUEVILLY

BIBLIOTHEQUE : Rue François Mitterrand FR-76140 LE PETIT QUEVILLY

CIMETIERE : Rue Stalingrad FR-76140 LE PETIT QUEVILLY