

N° 2010/39302.4

Page 1 / 3

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

## MAIRIE DE BELFORT

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

**Réalisation de Prestations de Service à Destination  
des Clients/Utilisateurs des Services Municipaux.  
Accueil, Orientation, Information.  
Accueil et délivrance d'actes administratifs pour le Service Etat Civil.  
Accueil et délivrance de prestations pour le Service Allo-Voirie.  
Evaluation de la satisfaction des Clients et gestion des réclamations clients  
rtiaux services engagés dans la démarche.**

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

**MAIRIE PRINCIPALE PLACE D'ARMES HOTEL DE VILLE FR - 90020 BELFORT CEDEX  
ACCUEIL DE L'ANNEXE DE LA MAIRIE 4, rue de l'Ancien Théâtre HOTEL DE VILLE FR-90020 BELFORT CEDEX  
ACCUEIL TELEPHONIQUE "Allo Voirie" Rue des Carrières HOTEL DE VILLE FR-90020 BELFORT 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

**2017-04-03  
2020-04-02**

(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](http://www.afnor.org), fait foi en temps réel de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at [www.afnor.org](http://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. CERTIF 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*)

**2017-04-03**

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

**2020-04-02**

## MAIRIE DE BELFORT

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

### IV.1. Accueil, orientation, information

1. Une signalétique adaptée pour informer et accueillir.
2. Des locaux accessibles, propres et bien rangés et offrant des services associés.
3. Un point accueil informatif.
4. Des locaux adaptés aux prestations délivrées.
5. Des horaires adaptés aux attentes des clients.
6. Un point accueil pour orienter les clients. Enquête de satisfaction clients.
7. En cas d'affluence, une gestion optimale des files d'attente.
8. Des rendez-vous respectés.
9. Un personnel facilement identifiable. Un personnel d'accueil compétent.
10. Un personnel d'accueil spécifiquement formé.
11. Un accueil dans nos locaux courtois et attentif. Support de formation.
12. Une aide personnalisée pour l'utilisation des formulaires.
13. Le souhait de confidentialité des clients est respecté. Enquête de satisfaction clients. Support de formation.
14. Un accueil personnalisé. Un accueil téléphonique performant.
15. Un accueil téléphonique courtois et efficace.
16. Un accueil téléphonique rapide et informatif.
17. Un accueil téléphonique personnalisé. Des réponses écrites rapides.
18. Une réponse personnalisée.

**IV.2. Délivrance d'actes administratifs**

- 19. Un personnel compétent et régulièrement formé.
- 20. Une information / documentation complète et fiable.
- 21. Des actes fiables.
- 22. Des délais de délivrance des actes respectés.

**IV.3. Délivrance de prestations**

- 23. Un personnel compétent et régulièrement formé
- 24. Une information / documentation complète et fiable
- 25. Une identification complète des besoins. Enquête de satisfaction clients
- 26. Une réponse systématique pour toute demande

**IV.5. L'évaluation de la satisfaction des clients / La gestion des réclamations clients**

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