

N° 2019/83528.2

Page 1 / 4

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

## COMMUNE D'ANGOULEME

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

**DÉLIVRANCE DE SERVICES PUBLICS AUX USAGERS. ACCUEIL, INFORMATION, ORIENTATION, RÉPONSE. DISPOSITIONS D'ORGANISATION. MODALITÉS DE SUIVI ET DE PILOTAGE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS. ACCUEIL ET DÉLIVRANCE DE PRESTATIONS CITOYENNETÉ ET DÉMARCHES ADMINISTRATIVES POUR LES SERVICES ETAT CIVIL. ACCUEIL ET DÉLIVRANCE DE PRESTATION DES SERVICES TECHNIQUES.**

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

**1 PLACE DE L'HOTEL DE VILLE - 16022 ANGOULEME 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:

**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

**2020-11-04**  
**2023-07-23**

(year-month-day)



SignatureFournisseur

**Julien NIZRI**  
**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 0265.8 07/2020



Flashez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat

## Annexe

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

**2020-11-04**

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

**2023-07-23**

## COMMUNE D'ANGOULEME

### 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.

#### 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 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. (Optionnel)

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



# Certificat

*Certificate*

**N° 2019/83528.2**

**Page 4 / 4**