



Certificat / Certificate

**N° ASC/2007/28243**

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

## MAIRIE DE MANDELIEU – LA NAPOULE

pour les activités suivantes :  
for the following activities:

**Service Accueil, Orientation, Information.  
Service Etat Civil.  
Evaluation de la Satisfaction des Clients / Gestion des Réclamations Clients.**

prises en oeuvre par les sites suivants :  
carried out in the following locations:

Hôtel de Ville de Mandelieu - La Napoule Avenue de la République FR-06210 MANDELIEU-LA NAPOULE  
Annexe Mairie de Capitou Rue de l'Eglise FR-06210 MANDELIEU-LA NAPOULE  
Annexe Mairie de la Napoule 40, rue Jean Aulas FR-06210 MANDELIEU-LA NAPOULE

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

### QUALIVILLE

REF-111-01- Edition du 21/02/2001

(Synthèse des engagements de service en annexes n° 1 à n° 2)

Le présent certificat, délivré dans les conditions fixées par AFAQ AFNOR Certification, est valable à dater du :  
This certificate, issued under AFAQ AFNOR Certification rules, is valid as from:

**2007-04-05**

(année-mois-jour)

jusqu'au / until\*

**2010-04-04**

(year-month-day)

Directrice Générale d'AFAQ AFNOR Certification  
Managing Director of AFAQ AFNOR Certification

**F. MÉAUX**



Le Représentant de la Mairie  
On Behalf of the Town Hall

**H. LEROY**

\*Sauf suspension notifiée entre temps par AFAQ AFNOR Certification à l'entreprise désignée ci-dessus, qui s'est engagée à observer les règles définies par AFAQ AFNOR Certification, les entreprises certifiées AFAQ sont répertoriées sur le site <http://www.afaq.org>. Le présent document ne peut se substituer en aucune manière au contrat signé entre l'entreprise et AFAQ AFNOR Certification, qui seul fait loi.  
\*Excepting notification by AFAQ AFNOR Certification of suspension of the above-mentioned company, which has agreed to respect the relevant AFAQ AFNOR Certification rules. The companies certified AFAQ are listed on the web site <http://www.afaq.org>. The present document shall not replace, in any event, the contract signed by the firm and AFAQ AFNOR Certification, which remains the only binding document.  
AFAQ AFNOR Certification se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis, la forme de ce document de certification.

### Annexe N° 2

Certificat n° / Certificate number

**ASC/2007/28243**

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

**2007-04-05**

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

**2010-04-04**

## MAIRIE DE MANDELIEU – LA NAPOULE

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

### Service Etat Civil

- Une signalétique adaptée pour informer et accueillir.
- Un accueil téléphonique personnalisé.
- Des locaux accessibles, propres, bien rangés et adaptés aux souhaits de confidentialité des clients.
- En cas d'affluence, une gestion optimale des files d'attente.
- Un personnel facilement identifiable.
- Des horaires adaptés aux attentes des clients.
- Un personnel accueillant, à votre écoute et prêt à vous aider dans vos démarches.
- Des délais de délivrance des actes respectés à 90% minimum.
- Une aide personnalisée pour l'utilisation des formulaires.
- Un personnel d'accueil spécifiquement formé.

Directrice Générale d'AFAQ/AFNOR Certification  
Managing Director of AFAQ/AFNOR Certification



**F. MÉAUX**



Le Représentant de la Mairie  
On Behalf of the Town Hall

**H. LEROY**

\*Sauf suspension notifiée entre temps par AFAQ/AFNOR Certification à l'entreprise désignée ci-dessus, qui s'est engagée à observer les règles définies par AFAQ/AFNOR Certification, les entreprises certifiées AFAQ sont répertoriées sur le site <http://www.afaq.org>. Le présent document ne peut se substituer en aucune manière au contrat signé entre l'entreprise et AFAQ/AFNOR Certification, qui reste fait en AFAQ/AFNOR Certification se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis la forme de ce document de certification.

\*Excepting notification by AFAQ/AFNOR Certification of suspension of the above-mentioned company, which has agreed to respect the relevant AFAQ/AFNOR Certification rules. The companies certified AFAQ are listed on the web site <http://www.afaq.org>. The present document shall not replace, in any event, the contract signed by the firm and AFAQ/AFNOR Certification, which remains the only binding document. AFAQ/AFNOR Certification reserves the right to modify, at anytime and without any notice, the shape of this certification document.

### Annexe N° 1

Certificat n° / Certificate number

**ASC/2007/28243**

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

**2007-04-05**

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

**2010-04-04**

## MAIRIE DE MANDELIEU – LA NAPOULE

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

### Service Accueil, Orientation, Information

- Une signalétique adaptée pour informer et accueillir.
- Un accueil téléphonique courtois et efficace.
- Un accueil téléphonique rapide et informatif.
- Un accueil dans nos locaux courtois et attentif.
- Un point accueil accessible, propre et bien rangé et offrant des services associés.
- Un point accueil informatif.
- Un point accueil pour orienter les clients.
- Un personnel d'accueil spécifiquement formé.

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

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

Directrice Générale d'AFAQ AFNOR Certification  
Managing Director of AFAQ AFNOR Certification



F. MÉAUX



Le Représentant de la Mairie  
On Behalf of the Town Hall

H. LEROY

\*Sauf suspension justifiée entre temps par AFAQ AFNOR Certification à l'entreprise désignée ci-dessus, qui s'est engagée à observer les règles définies par AFAQ AFNOR Certification. Les entreprises certifiées AFAQ sont répertoriées sur le site <http://www.afaq.org>. Le présent document ne peut se substituer en aucune manière au contrat signé entre l'entreprise et AFAQ AFNOR Certification, lequel fait foi.  
\*Excepting notification by AFAQ AFNOR Certification of suspension of the above-mentioned company, which has agreed to respect the relevant AFAQ AFNOR Certification rules. The companies certified AFAQ are listed on the web site <http://www.afaq.org>. The present document shall not replace, in any event, the contract signed by the firm and AFAQ AFNOR Certification, which remains the only binding document.