

N° 2023/104226.2

Page 1 / 2

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

## COMMUNE DE SAINT CYR L'ECOLE

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

ACCUEIL, INFORMATION, ORIENTATION, REPONSE DISPOSITIONS D'ORGANISATION  
MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS  
ACCUEIL ET DELIVRANCE DE PRESTATION CITOYENNETE ET DEMARCHES ADMINISTRATIVES  
DES SERVICES ACCUEIL ET ETAT-CIVILET DE LA MAISON DE LA FAMILLE.

mise/s en œuvre par les sites suivants :  
carried out in the following locations :

SQUARE DE L'HOTEL DE VILLE FR - 78211 SAINT CYR L'ECOLE CEDEX  
MAISON DE LA FAMILLE : 34 RUE GABRIEL PERI FR-78210 SAINT CYR L'ECOLE

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

2025-12-03  
2027-04-17

(year-month-day)



Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.  
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value.

**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. CERT: F 0265 B 07/2020



Flashez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat

N° 2023/104226.2

Page 2 / 2

## Annexe

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

**2025-12-03**

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

**2027-04-17**

## **COMMUNE DE SAINT CYR L'ECOLE**

**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.

### **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.