

N° ASC/2007/28282c

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

MAIRIE DE NICE

pour les activités suivantes :
for the following activities:

**REALISATION DE PRESTATIONS DE SERVICE
A DESTINATION DES CLIENTS / UTILISATEURS DES SERVICES MUNICIPAUX :
SERVICE ACCUEIL, ORIENTATION, INFORMATION. SERVICE ETAT CIVIL.
SERVICE FORMALITES ADMINISTRATIVES. SERVICE DU STANDARD TELEPHONIQUE.
L'EVALUATION DE LA SATISFACTION DES CLIENTS / LA GESTION DES RECLAMATIONS
CLIENTS. SERVICE DE L'ADMINISTRATION FUNERAIRE.**

mis en œuvre par les sites suivants :
carried out in the following locations:

**3, rue de l'Hôtel de Ville FR-06364 NICE CEDEX 4
(Liste des sites en annexes n° 3 et n° 4)
(List of locations on appendices n° 3 and n° 4)**

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

**QUALIVILLE
REF-111-02- Version de janvier 2007**

**(Synthèse des engagements de service en annexes n° 1 et n° 2)
(Synthesis of service commitments on appendix n° 1 and n° 2)**

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:

2010-12-15

(année-mois-jour) *jusqu'au* / until** **2012-12-21** (year-month-day)

Directrice Générale d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



F. MEAUX

Annexe N° 4

Certificat n° / Certificate number

ASC/2007/28282c

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

2010-12-15

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

2012-12-21

MAIRIE DE NICE

POUR L'ACTIVITE DE SERVICE DE L'ADMINISTRATION FUNERAIRE :

Exercées sur les sites suivants :
Carried out in the following locations :

SERVICE DE L'ADMINISTRATION FUNERAIRE
45, rue Gioffredo
FR-06200 NICE

CIMETIERE DU CHATEAU
montée du Château
FR-06300 NICE

NECROPOLE DE NICE
Chemin du Roguez
FR-06300 NICE

CIMETIERE DE CAUCADE
7, place Caucade
FR-06000 NICE

CIMETIERE DE L'EST
Route du cimetière
FR-06000 NICE

CREMATORIUM
Route départementale 6202
Quartier du Roguèze
FR-06300 NICE

Directrice Générale d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification


F. MEAUX

Annexe N° 3

Certificat n° / Certificate number

ASC/2007/28282c

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

2010-12-15

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

2012-12-21

MAIRIE DE NICE

pour les activités exercées sur les sites suivants :
for the activities carried out in the following locations :

MAIRIE ANNEXE SAINT AUGUSTIN
Bâtiment 39, rue des Mahonias
FR-06200 NICE

MAIRIE ANNEXE L'ARIANE
11, chemin des Chênes Blancs
FR-06300 NICE

MAIRIE ANNEXE PORT REPUBLIQUE
4, rue Ribotti
FR-06300 NICE

MAIRIE ANNEXE LE RAY
Place Fontaine du Temple
FR-06100 NICE

MAIRIE ANNEXE CAUCADE
55, avenue Sainte-Marguerite
FR-06300 NICE

MAIRIE ANNEXE MAGNAN
118, rue de France
FR-06000 NICE

MAIRIE ANNEXE PASTEUR/ BON VOYAGE
1, avenue de la Voie Romaine
FR-06000 NICE

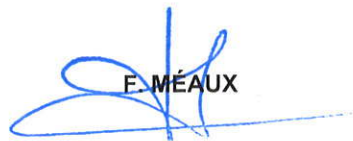
MAIRIE ANNEXE SAINT ROCH
52, avenue Denis Séméria
FR-06300 NICE

MAIRIE ANNEXE THIOLE-MALAUSSENA
32, avenue Malausséna
FR-06000 NICE

MAIRIE ANNEXE TROIS COLLINES
14, avenue du Monastère
FR-06300 NICE

MAIRIE ANNEXE POLE SAINT-ROMAN DE BELLET
712, route de Bellet
FR-06300 NICE

Directrice Générale d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification


F. MÉAUX

Annexe N° 2

Certificat n° / Certificate number

ASC/2007/28282c

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

2010-12-15

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

2012-12-21

MAIRIE DE NICE

Synthèse des engagements de service :
Synthesis of service commitments:

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.

Directrice Générale d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. MÉAUX

Annexe N° 1

Certificat n° / Certificate number

ASC/2007/28282c

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

2010-12-15

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

2012-12-21

MAIRIE DE NICE

Synthèse des engagements de service :
Synthesis of service commitments:

IV.1. Accueil, orientation, information (physique et téléphonique)

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.

Directrice Générale d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification


F. MÉAUX