

N° 2026/116538.2

Page 1 / 3

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

## VILLE DE BERNAY

pour les activités suivantes : / for the following activities

**DELIVRANCE DE SERVICES PUBLICS AUX USAGERS**

**ACCUEIL, INFORMATION, ORIENTATION, REPONSE DISPOSITIONS D'ORGANISATION**

**MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS**

**ACCUEIL ET DELIVRANCE DE PRESTATIONS CITOYENNETE**

**ET DEMARCHES ADMINISTRATIVES POUR L'ACCUEIL GÉNÉRAL ET LES SERVICES ETAT CIVIL**

**(Y COMPRIS LES CIMETIERES DE LA COUTURE, RUE DU REPOS ET SAINTE CROIX, BOULEVARD DES MONTS),**

**EAU, URBANISME, POLICE MUNICIPALE, MÉDIATHÈQUE-LUDOTHÈQUE**

**ET MAISON DES ASSOCIATIONS.**

**ACCUEIL ET DELIVRANCE DE PRESTATIONS FAMILLE POUR L'ESPACE DU DROIT**

**ET DE LA FAMILLE ET LES SERVICES MULTIACCUEIL,**

**ACCUEIL DE LOISIRS ET LE PÔLE ADOS**

**ACCUEIL ET DELIVRANCE DE PRESTATIONS SOCIALES POUR L'ESPACE DU DROIT**

**ET DE LA FAMILLE, LA RÉSIDENCE LYLIANE CARPENTIER**

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

**PLACE GUSTAVE HEON FR - 27300 BERNAY**

**MEDIATHEQUE : 2 RUE DE LA CHARENTONNE FR-27300 BERNAY**

**POLICE MUNICIPALE : 7 RUE GAMBETTA FR-27300 BERNAY**

**ACCUEIL DE LOISIRS DE BERNAY : 7 RUE ALBERT SCHWEITZER FR-27300 BERNAY**

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 annexes)

(Synthesis of service commitments on appendices)

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

**2026-01-26**

**2029-01-13**

(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. CERT1 F 0265.8 07/2020



Flashez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat

N° 2026/116538.2

Page 2 / 3

### Annexe

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

**2026-01-26**

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

**2029-01-13**

## VILLE DE BERNAY

### 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.

**N° 2026/116538.2**

**Page 3 / 3**

### Annexe

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

**2026-01-26**

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

**2029-01-13**

## VILLE DE BERNAY

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

#### Module 6 - Prestations famille

Engagement n°29 : Nous communiquons de manière complète auprès des familles.

Engagement n°30 : Nous maîtrisons nos délais de réponse.

Engagement n°31 : Nous veillons à la commodité et à la simplicité de l'accès à nos services.

Engagement n°32 : Nous optimisons la gestion de vos dossiers.

Engagement n°33 : Nous faisons le lien entre vos attentes et le projet pédagogique.

Engagement n°34 : Nous nous engageons à répondre à vos retours dans le cadre des conseils d'école.

#### Module 7 - Prestations sociales

Engagement n°35 : Nous nous engageons à répondre efficacement à vos demandes dans les délais fixés.

Engagement n°36 : Nous nous engageons à vous informer sur nos prestations de façon exhaustive