

N° 2012/52289.3

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

VILLE DE VILLEURBANNE

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

**REALISATION DE PRESTATIONS DE SERVICE A DESTINATION DES CLIENTS/UTILISATEURS
DES SERVICES MUNICIPAUX.
ACCUEIL, ORIENTATION, INFORMATION
DELIVRANCE D'ACTES ADMINISTRATIFS POUR LES SERVICES : ELECTIONS - AFFAIRES
GENERALES / ETAT CIVIL / CNI - PASSEPORT ET POLYVALENCE.
EVALUATION DE LA SATISFACTION DES CLIENTS ET GESTION DES RECLAMATIONS
RELATIVES AUX SERVICES ENGAGES DANS LA DEMARCHE.**

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

Place Lazare Goujon BP 65051 FR - 69100 VILLEURBANNE

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

REF 111 - QUALIVILLE - Version de janvier 2007

**(Synthèse des engagements de services en annexe n° 1)
(Synthesis of service commitments on appendix n°1)**

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*

2015-12-04

2018-11-28

(year-month-day)

