

N° 2009/33904

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

## SOUS-PREFECTURE DE SARCELLES

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

**REALISATION DE PRESTATIONS DE SERVICE A DESTINATION DES CLIENTS/  
USAGERS/ UTILISATEURS DES SERVICES PREFECTORAUX.**

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

**1, boulevard Francois Mitterrand BP 80025 FR-95842 CEDEX SARCELLES**

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-180 QUALIPREF : Version d'Octobre 2008**

(Synthèse des engagements de service 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

**2011-12-12**

**2014-12-11**

(year-month-day)

Directrice Générale d'AFNOR Certification

Managing Director of AFNOR Certification

F. MÉAUX

## Annexe n° 1

certificat n° / certificate number

**2009/33904**

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

**2011-12-12**

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

**2014-12-11**

## SOUS-PREFECTURE DE SARCELLES

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

### LES ENGAGEMENTS COMMUNS

1. Un accueil attentif et courtois
2. Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé et respecté, dès lors que le dossier est complet
3. Une réponse systématique à vos réclamations
4. A votre écoute pour progresser

### ACCUEIL GENERAL

5. Un accueil téléphonique courtois et efficace
6. Un accès plus facile à nos services grâce à un point d'accueil fonctionnel et informatif
7. Un point d'accueil pour mieux vous orienter
8. Un site Internet informatif à jour pour la préfecture
9. Dans 80% des cas, une réponse à vos demandes d'information par courrier électronique en moins de 10 jours ouvrés\*

### DELIVRANCE DE TITRES

10. Des informations nécessaires à la délivrance des titres accessibles sur le serveur vocal\*, sous forme de fiches disponibles dans nos locaux, sur le site Internet
11. Un accueil téléphonique dédié à des horaires communiqués
12. Des déplacements en préfecture réduits au strict minimum
13. Un délai moyen de traitement des demandes de titres (CNI, passeports, cartes grises et permis de conduire) affiché et respecté pour permettre de choisir le mode le plus adapté pour présenter sa demande

Directrice Générale d'AFNOR Certification  
Managing Director of AFNOR Certification

F. MÉAUX