

Bilan des réclamations et actions de progrès 2016



Depuis plusieurs années, les services Accueil de l'Hôtel de Ville, Hôtel de Ville Annexe, Etat Civil, Formalités administratives et Allô Voirie sont engagés dans une démarche qualité (certification Qualiville® depuis 2010).

Dans ce cadre, le référent qualité de la Ville, Sylvie ZIEGLER (sziegler@grandbelfort.fr, 03 84 54 24 24) s'engage à vous assurer **un traitement rapide, une réponse personnalisée** et un **suivi de vos réclamations**.

En 2016, vos réclamations (issues des imprimés « votre avis nous intéresse » et des enquêtes de satisfaction) **portaient sur les thèmes suivants :**

- Etat civil – Formalités administratives : gestion de la file d'attente, qualité de l'accueil physique, informations contenues sur le site internet, équipement et confort dans la salle d'attente
- Accueil de l'hôtel de ville : horaires d'ouverture, organisation de l'espace accueil
- Hôtel de ville annexe : places de stationnement
- Allô voirie : modalités de contact, suivi des demandes

Chacune de ces réclamations a été analysée par le référent qualité et les services concernés. Grâce à votre contribution, **les actions suivantes ont été mises en place :**

- Etat civil – Formalités administratives :
 - ✓ Augmentation des effectifs en période de vacances scolaires
 - ✓ Création d'une file d'attente spécifique pour les démarches rapides
 - ✓ Modification du réglage du détecteur de présence de la porte et du sens de circulation pour éviter les courants d'air en salle d'attente
 - ✓ Informations sur la légalisation de signature complétées sur le site internet
- Autres services :
 - ✓ Diffusion des contacts téléphoniques d'autres administrations dans le Belfort Mag et sur les écrans dynamiques

L'année 2016 en quelques chiffres

	2015	2016
Etat civil – Formalités administratives	35 681 visiteurs	32 299 visiteurs
Portail téléphonique	78 139 appels	75 918 appels
Allô voirie	1 009 demandes d'intervention	1203 demandes d'intervention
Votre avis nous intéresse	44 fiches remplies	59 fiches remplies
Enquêtes de satisfaction	450 usagers interrogés	

Merci de votre participation à la qualité de nos services !