

Les services certifiés

Allo voirie

Accueil central mairie

Pôle citoyenneté et population

Accueil mairie annexe

Portail téléphonique

« **Q**ualiville®, est une démarche structurante pour la collectivité. Elle permet aux services de s'évaluer et de progresser continuellement pour répondre au mieux aux attentes des usagers. C'est aussi une démarche ambitieuse qui nécessite l'implication de tous, tout au long de l'année. »



Sébastien VIVOT, élu en charge de Qualiville®



Mairie de Belfort
Place d'Armes
90000 Belfort
03.84.54.24.24
courrier@mairie-belfort.fr



Bilan annuel Qualiville®

2017



2017 En bref

Volume d'activité

82 597 appels au portail téléphonique



1 136 signalements allo voirie



30 992 visiteurs au pôle citoyenneté population



38 582 demandes d'actes d'état civil



En forte augmentation

+ 7 000 appels téléphoniques

+ 6 000 demandes d'actes d'état civil

+ 900 demandes de cartes d'identité*

+ 300 dossiers de pacs*



*Estimation sur une année complète

Points forts

Compétence
Accessibilité
Implication
Ecoute
Agents
Courtoisie
Horaires
Formation
Agencement
Satisfaction
Attention
Confidentialité
Propreté
Polyvalence

Réponses aux réclamations < 15 jours

90 %

Réponses aux demandes allô voirie < 48h

94 %

Usagers servis < 15 minutes

92 %

Réponses aux appels téléphoniques

97 %

Heure de rdv titres d'identité respectée

95 %

Points sensibles

Réponses < 4 sonneries

85 %

Demandes d'actes traitées < 5 jours

89 %

Réponses aux courriers < 15 jours

82 %

Réponses aux courriels < 5 jours

62 %

Documentation
Signalétique
Procédures
Site Internet
Réclamations
Informations Manque
Courriels
Gestion
Communication
Dématisation
Actualisation

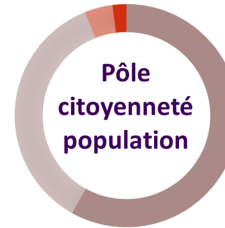
Satisfaction usagers

54 remerciements

5 suggestions

28 réclamations

500 usagers interrogés



Pôle citoyenneté population



Accueil Mairie annexe

Très satisfaisant
Satisfaisant
Peu satisfaisant
Pas du tout satisfaisant



Accueil central Mairie



Allô voirie



Portail téléphonique

2018 Orientations

Consolider la démarche : harmoniser les pratiques et suivre les résultats plus régulièrement



Adopter une approche plus participative : renforcer le management de la qualité et la communication

