

Qualiville

Qualiville®, toujours plus pour les usagers



La Ville de Belfort est certifiée « Qualiville® » depuis 2011. Ce qui fait d'elle la première ville du Grand Est à avoir été certifiée pour la qualité de ses relations avec les usagers.

Les services concernés sont les services d'accueil physique de l'Hôtel de Ville et de l'Annexe, l'accueil téléphonique, le Pôle Citoyenneté et Population (Etat Civil, Formalités Administratives) et Allô voirie.

Une réponse pertinente et rapide

Qualiville® propose un référentiel de 33 critères, qui intègre les actions régulières d'évaluation de la satisfaction des usagers.

Pour l'accueil des usagers, l'attente est courte et agréable et l'information pertinente. Les agents sont formés pour cette performance et les services organisés pour plus d'efficacité.

Documents à télécharger



[Le certificat Qualiville ainsi que les annexes rappelant les engagements de la Ville](#)

[La version synthétique du bilan annuel 2017](#)

[Le bilan des réclamations 2017](#)

[Les indicateurs 2017](#)

[Les résultats de l'enquête de satisfaction 2017](#)