

BAROMÈTRE 2019 de la relation usagers

Le groupe AFNOR alimente depuis 2012 un observatoire national des pratiques d'accueil et de gestion de la relation aux usagers. Plus de 1000 structures y ont ainsi pris part, convaincues de l'utilité d'un audit mystère pour mesurer les principaux déterminants de la satisfaction de l'utilisateur : accessibilité, réactivité, courtoisie, personnalisation, gestion de l'attente, efficacité du transfert, gestion des réclamations.

Découvrez la synthèse des enseignements de l'édition 2019 : ils nous confortent dans l'idée que la bonne gestion de l'accueil et de la relation usagers dépasse les seules collectivités territoriales. Elle doit préoccuper toutes les structures proposant des services publics.

68,5/100

Score global
(+ 2,5 points par rapport à 2018)

75/100

Score des structures certifiées

231

participants (+31% par rapport à 2018)

68%
collectivités

32%
autres structures
(EHPAD, CHU, CCI,
bibliothèque)

Les lauréats de l'édition 2019

Services d'administration générale

Villes de plus de 50 000 habitants :
Brest (Finistère), Issy-les-Moulineaux (Hauts-de-Seine), Grenoble (Isère)

Villes entre 10 000 et 49 999 habitants : La Madeleine (Nord), Bouscat (Gironde), Bolbec (Seine-Maritime)

Villes de moins de 10 000 habitants
Belberaud (Haute-Garonne), Pagny-sur-Moselle (Meurthe-et-Moselle), Evian (Haute-Savoie)

Intercommunalités :
1^{er} ex aequo : Communauté de communes de Normandie Cabourg Pays d'Auge (Calvados), Communauté

de communes du Bassin de Pompey (Meurthe-et-Moselle)

Conseil départemental : Gironde

Autres services d'utilité publique

Services de développement économique & attractivité : Office de Tourisme du Grand Dax (Landes)

Services de l'éducation, de l'enseignement, de la culture, et vie associative : Bibliothèque universitaire de Versailles (Yvelines)

Services sociaux, d'aide à la personne, de solidarité et de santé : Aide à domicile (Loire-Atlantique)



5 mentions spéciales

Numérique : Hôtel du département d'Ille-et-Vilaine

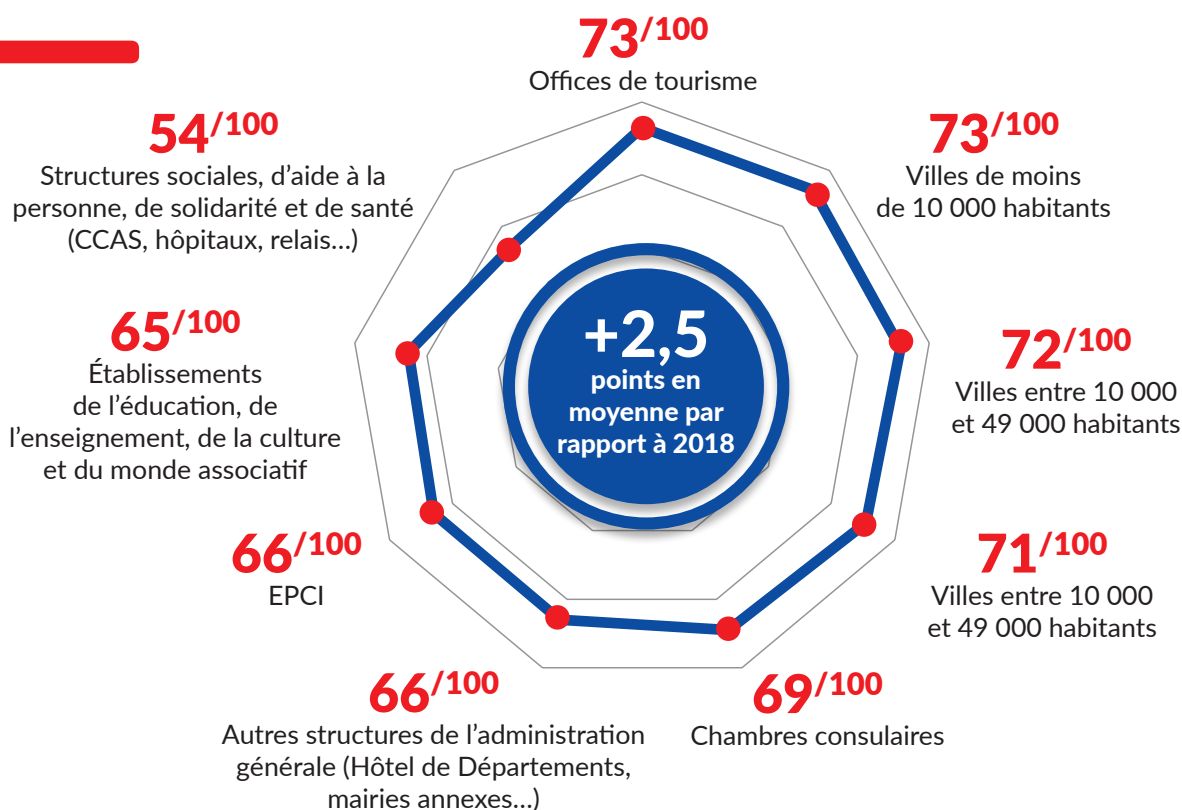
Compétence accueil : Mairie de Lauzerville (Haute-Garonne)

Écoute usagers : Hôtel de ville de Bolbec (Seine-Maritime)

Spécial Pays de la Loire : Ville d'Orvault (Loire-Atlantique)

Qualité en collectif : SICOVAL (Haute-Garonne)

Des usagers plus ou moins bien accueillis selon les structures



Les intercommunalités n'ont pas encore pris le virage de la qualité comme facteur de proximité : score global de 66 sur 100.



Les meilleurs scores sont attribués aux villes de moins de 10 000 habitants et aux services de développement économique et touristiques : 73 sur 100.



Les services d'action sociale et de solidarité sont en retrait, avec un score global de 54 sur 100.



Au plan territorial, la Bretagne regroupe les structures les mieux notées (75 sur 100).

Les modalités de notation

14

audits-mystères par structure

2

mois de testing

20

critères de notation

3

thèmes : l'accès, l'information/ orientation et le traitement de la demande d'usagers

5

canaux de contact



400

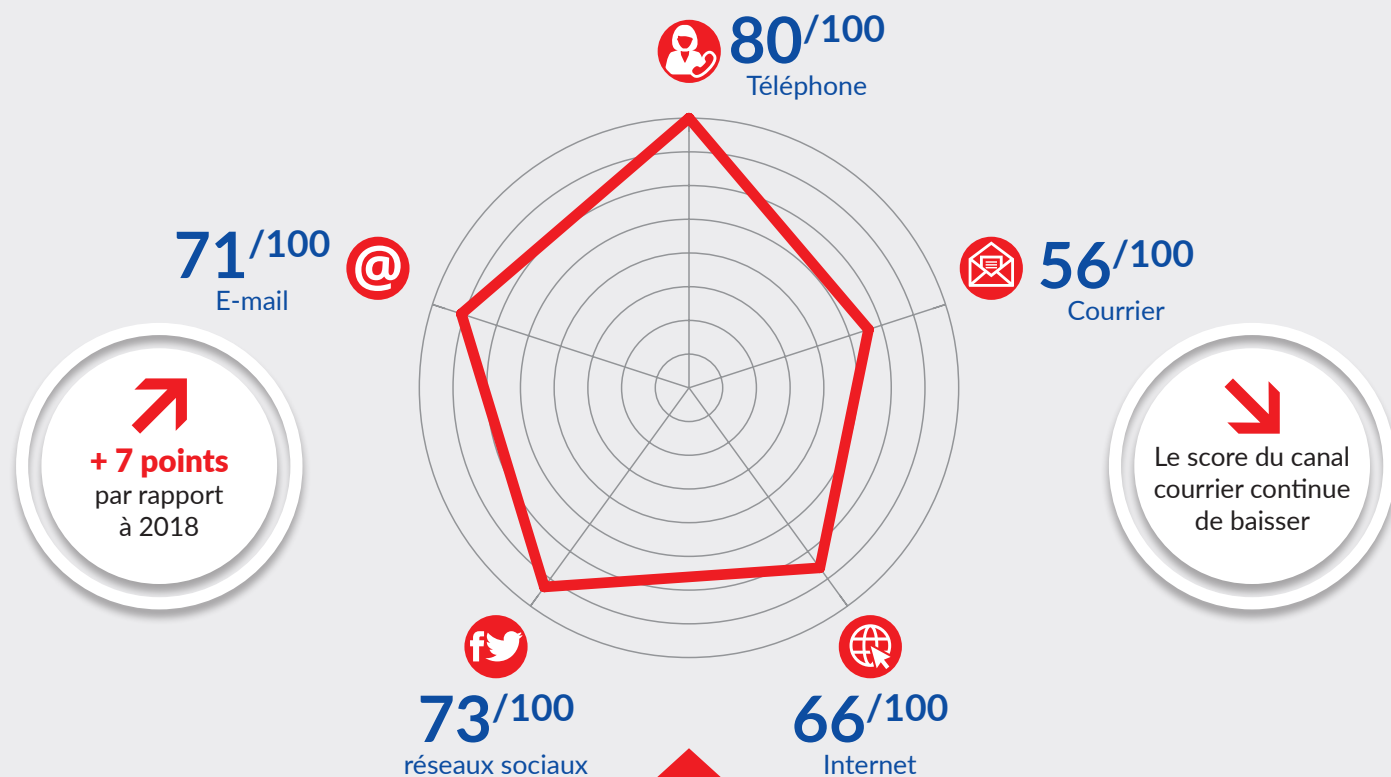
items issus des labels Qualivilles et Marianne

7 711

avis des usagers récoltés dans 22 structures publiques avec la borne tactile Civiliz



Une qualité de prise en charge inégale des usagers par canal de contact



Focus RH



La compétence **accueil des agents** est de 78,3/100, soit près de 5 points de moins qu'en 2018. Si le savoir-être, la clarté des informations délivrées et l'écoute sont constatés, on note une marge de progression concernant la courtoisie, les formules de politesse et la personnalisation du service, ainsi que l'adéquation de la réponse au besoin ou à la demande exprimée.

Focus numérique



Traitement du courriel

Les e-mails sont rapidement adressés aux usagers, sont globalement clairs et détaillés. On note toutefois un manque de personnalisation et de formules de politesse : dans 1 cas sur 5, l'utilisateur ne connaît pas l'identité de la personne qui lui répond.



Site Internet

8 structures sur 10 proposent des procédures dématérialisées à leurs usagers et 90% des sites internet possèdent un moteur de recherche sur leur page d'accueil. En revanche, les informations sur l'accessibilité des services sont à revoir : calendrier de fréquentation avec période d'affluence, présence d'un parking et modalités d'accès en transports en commun par exemple.



Réseaux sociaux (Facebook, Twitter)

3 structures sur 10 ont activé la fonctionnalité chatbot (robot logociel) pour inciter l'utilisateur à communiquer. Cependant, moins d'1 tweet sur 3 a obtenu une réponse.

Témoignages



Les usagers satisfaits le font savoir

« Un accueil bienveillant, un service compétent et souriant. Une prestation de qualité tournée vers l'utilisateur. Bravo et merci / Très bon accueil je pense m'installer sur la commune dans quelques mois, je me suis sentie rassurée. »

« Impressionnée par la rapidité pour obtenir une copie d'acte de naissance. »

« L'accueil a été PARFAIT par une jeune femme adorable, attentive et attentionnée. Quelle efficacité
Ce lundi 25 Février 2019 à 15h59
Avec tous mes remerciements. »

L'attente est l'irritant principal des usagers

« Un duplicata de Carnet de Famille qui met plus de deux mois, on se croirait dans une république bananière. »

« Pas de prise de rendez-vous possible et 1 heure d'attente pour faire signer une procuration en Mairie. Accueil bien bien moyen voire nul. »

« Pour un extrait d'État Civil, plus de trois quarts d'heure d'attente : beaucoup plus que pour d'autres usagers reçus dès leur arrivée. »

Les usagers suggèrent des solutions concrètes

« À ce jour rien est encore prévu pour recevoir les doléances des citoyens ; merci la mairie. »

« Pas de change bébé, ce n'est pas du tout adapté pour les parents qui viennent avec des enfants en bas âge. »

« Le temps d'attente pour avoir une attestation d'accueil est trop long. Pour acheter le timbre dématérialisé c'est la croix et la bannière parce que tous les tabacs ne le vendent pas. Pourquoi on ne peut pas payer directement à la mairie ? Ce sera plus simple pour les gens. Merci de votre compréhension. »



Participez à l'édition 2020 !

Vous accueillez du public ? Participez à l'édition 2020 du baromètre de la relation usagers : vous obtiendrez gratuitement vos résultats consolidés et pourrez les comparer aux enseignements tirés à l'échelle nationale. Nous vous proposerons plusieurs niveaux d'analyse avec différentes options, comme par exemple évaluer les canaux de contact physique. Il vous est également possible d'obtenir un diagnostic organisationnel, avec un audit professionnel.

Rendez-vous sur indiko.afnor.org/experience-citoyen ou écrivez à indiko@afnor.org

INDIKO
afnor

SECTEUR PUBLIC

Expérience citoyen

afnor
GROUPE

