

## Baromètre de l'expérience citoyen

### Le groupe AFNOR enrichit le dispositif avec iD City et Vooter

Le groupe AFNOR s'associe à iD City et Vooter pour l'édition 2020 de son baromètre de l'expérience citoyen.

**Objectif : soutenir la participation citoyenne aux politiques publiques en proposant des outils additionnels facilitant la réalisation d'enquêtes publiques et de sondages internes. Ces deux options complètent le dispositif historique des enquêtes-mystères permettant gratuitement d'évaluer la qualité de la relation entretenue avec les usagers.**

**Collectivités locales, communautés de communes, conseils départementaux et tous les organismes assurant une mission de service public [peuvent s'inscrire d'ici au 31 décembre](#).**

*Saint-Denis, le 3 décembre 2019* - Depuis 2012, le groupe AFNOR réalise un baromètre annuel sur la qualité de l'accueil, grâce à des enquêtes-mystères mettant à l'épreuve tous les canaux de contact des services publics locaux. Pour une ville, une communauté de commune, un conseil départemental ou une bibliothèque par exemple, c'est une occasion à saisir pour [faire le point sur la qualité du parcours proposé](#) aux usagers qui sollicitent leurs services par email, courrier, téléphone et via les réseaux sociaux. Plus de 1000 organismes ont utilisé Indiko Expérience citoyen à ce jour, gratuitement, pour faire faire un bilan d'efficacité.

En 2018, le dispositif avait été complété de bornes interactives Civiliz, un moyen simple et efficace de recueillir des témoignages à chaud de satisfaction et d'insatisfaction des usagers. Chaque participant peut à nouveau commander une borne, à positionner à côté des accueils physiques assurés par les agents. Nouveauté cette année : les usagers des services des organismes participants pourront donner leur avis depuis leurs smartphones.

#### **Solliciter l'avis de la population et des agents**

En 2020, le dispositif est enrichi de deux nouveaux services favorisant la consultation numérique des citoyens et leur implication dans les prises de décisions. Le premier est proposé par iD City : une plateforme clé en main pour les collectivités qui souhaitent lancer une enquête publique pour évaluer la pertinence d'un projet, ou recueillir des idées. Ce type d'action est autorisé par le code électoral. Les 10 premières collectivités inscrites en bénéficieront gratuitement.

L'interface ludique Vooter, également proposée, est quant à elle orientée vers l'interne. Elle permet de consulter les agents publics sur la perception qu'ils ont de la qualité des services qu'ils assurent. C'est aussi un moyen de recueillir leurs idées pour améliorer le fonctionnement de l'organisme concerné.

#### **Les critères d'un accueil de qualité**

Accessibilité, courtoisie, délai d'attente, efficacité... Indiko Expérience citoyen mesure la qualité des services tout au long du parcours d'un usager (accès, orientation, information, traitement). Les déterminants majeurs de la satisfaction des usagers sont mesurés à partir des critères de bonnes pratiques reconnus par des référentiels tels que Qualivilles, Marianne ou Accueil Service Public local.

Les inscriptions au baromètre AFNOR Expérience citoyen [sont d'ores et déjà ouvertes, jusqu'au 31 décembre](#).

Les enquêtes mystères débuteront en début d'année 2020 et se poursuivront après les élections municipales. Les Trophées AFNOR de la relation usagers récompenseront les participants les plus exemplaires et seront remis dans le cadre des prochaines [Rencontres nationales Accueil et relations aux usagers](#) qui se dérouleront les 10 et 11 juin au Sicoval (31).



#### A propos du groupe AFNOR

Missionné par l'Etat pour représenter la France dans les instances de normalisation européennes et internationales, AFNOR met à disposition de tous des bonnes pratiques, élaborées collectivement.

Observateur historique de la qualité en France, le groupe AFNOR outille les acteurs publics dans leur recherche d'amélioration, en les aidants à objectiver leurs résultats. Les Cercles de la performance publique locale, organisés partout en France, réunissent des centaines de DGS en quête de solutions pour challenger leur gouvernance, en éclairant leurs pratiques à l'aune de standards du monde entier, pour mieux les dépasser.

Groupe associatif d'envergure internationale, implanté en France dans 14 villes, le groupe AFNOR se positionne comme un vecteur de confiance pour les acteurs publics et les organisations en général. La direction générale du groupe AFNOR est assurée par Olivier Peyrat. <https://www.afnor.org/secteur-public/>

Contact presse : Olivier Gibert – 01 41 62 84 17 – [presse@afnor.org](mailto:presse@afnor.org)