

Baromètre 2020 de l'expérience citoyen

Neuf lauréats qui font face à l'épidémie de Covid-19

Paris, le 12 novembre 2020 - **La 8ème édition du baromètre AFNOR de l'expérience citoyen prime 9 structures publiques qui réussissent à maintenir une qualité de service remarquable malgré l'épidémie de Covid-19.**

Le groupe AFNOR présente l'édition 2020 de l'observatoire national des pratiques d'accueil et de gestion de la relation aux usagers. Réalisé au plus fort de la première vague de Covid-19, il s'appuie sur les audits-mystères de 321 structures publiques. En février-mars puis de juin à septembre ont été mesurés les principaux déterminants de la satisfaction de leurs usagers : accessibilité, réactivité, courtoisie, personnalisation, gestion de l'attente, qualité de la réponse apportée, efficacité du transfert et gestion des réclamations.

Inscrites volontaires ou sélectionnées par souci de représentativité du panel, toutes ont vu leurs services testés alors que leur organisation était déjà chamboulée par le contexte sanitaire. Hôtels de villes, conseils départementaux et régionaux, intercommunalités, maisons France service et autres structures assurant des missions de service public ont ainsi été auditées à 13 reprises, pendant deux mois, sur les canaux de contacts que sont le courrier, les e-mails, le site Internet, le téléphone et les réseaux sociaux Twitter et Facebook.

[\[synthèse des résultats en fin du communiqué\]](#)

[Consulter les exemples d'actions menées par les lauréats 2020](#)

Les lauréats 2020

Villes de + 50 000 habitants : Hôtel de ville de [Villeurbanne](#) (Rhône), avec mention « numérique »

Villes entre 20 000 et 49 999 habitants : Hôtel de ville des [Sables d'Olonne](#) (Vendée) ;

Villes de moins de 20 000 habitants : Hôtel de ville de [Pagny-sur-Moselle](#) (Meurthe-et-Moselle), avec mention « participation citoyenne »

Intercommunalités : [Grand Besançon Métropole](#) (Doubs)

Départements : [Haute-Garonne](#)

Régions : [Hauts-de-France](#)

Maisons France service : Maison des services de [Viverols](#) (Puy-de-Dôme), avec mention « compétence accueil »

Services d'aménagement, de développement économique et d'attractivité : [Office de Tourisme et de Thermalisme du Grand Dax](#) (Landes)

Services sociaux, d'aide à la personne, de solidarité et de santé : [CCAS de la ville de Saumur](#) (Maine-et-Loire)

Une qualité globale en baisse

Comme pour les entreprises, la crise sanitaire a certainement impacté la qualité des services relationnels des structures publiques. Les participants affichent un score global de 62/100, soit 6,5 points de moins qu'en 2019. Les structures certifiées (Qualivilles, Label Marianne, ISO 9001...) affichent quant à elles un score de 69/100, soit 8 points de plus que les structures non certifiées. Les meilleurs scores sont attribués aux villes de plus de 50 000 habitants.

Réseaux sociaux et téléphone stables, Internet, e-mail et courrier en retrait

Le score obtenu pour la gestion des emails baisse de 8 points (63/100) par rapport à 2019, tout comme ceux portant sur le site Internet (- 3 points, à 63/100). Les scores pour les réseaux sociaux restent stables (72/100), tout comme ceux du canal téléphone (81/100). Le score du courrier poursuit la baisse observée déjà en 2019, avec 50/100, soit 6 points de moins.



Communiqué de presse

Pour Halimah Pujol, déléguée secteur public du groupe AFNOR, « *les structures auditées ont globalement bien résisté face à la crise, il faut le saluer et les encourager. Néanmoins, nous observons une différence importante de qualité entre les structures centrales et celles dites secondaires. Les citoyens, selon leurs lieux de résidences, ne sont donc pas tous logés à la même enseigne alors que leurs attentes sont connues : avoir accès aux services où qu'ils soient, à toute heure et au même niveau de qualité, puis obtenir une réponse à leur demande, en adéquation avec les besoins exprimés* », conclut Halimah Pujol.

Contact presse : Olivier Gibert – 01 41 62 84 17 – olivier.gibert@afnor.org – @AFNOR_RP

A propos du groupe AFNOR

Acteur et observateur privilégié de la qualité en France, le groupe AFNOR est un groupe international au service de l'intérêt général et du développement économique. Il conçoit et déploie des solutions fondées sur les normes volontaires, sources de progrès et de confiance et accompagne les collectivités et les services publics depuis plus de vingt ans. Fort de son expertise autour de l'accueil et de la relation aux usagers, il propose des réponses et des outils pour les aider à concevoir leurs programmes d'excellence du service public. afnor.org/secteur-public