

## Audits-mystères : la qualité d'accueil des usagers du service public mise sur la proximité et la transformation numérique

**10 novembre - A l'occasion de la 10<sup>e</sup> édition du baromètre AFNOR Expérience citoyen, 311 structures accueillant les usagers du service public ont fait l'objet d'audits mystères citoyens. Les résultats confirment que les collectivités misent tout sur la proximité : meilleure prise en charge dans les villes, démultiplication des Maisons de Région et marges de progression dans les maisons France Services. Beaucoup d'efforts portent sur le numérique.**

Pour autant, si 74% des sites audités contiennent une rubrique avec des démarches en ligne, seuls 20% des sites internet audités ont un dispositif d'accompagnement numérique (FAQ, conversation instantanée sur la page d'accueil ou tutoriel). Les Assises de la relation usagers (ARU), accueillies par la Ville de Strasbourg, révèlent les bonnes pratiques des structures les mieux notées qui se sont vues décerner les Trophées AFNOR de la relation usagers.

### Le palmarès 2022 des meilleures structures d'accueil

- Villes de plus de 50 000 habitants : **Ville de Strasbourg (67)**  
Point remarquable : la ville a mis en place un service d'aide aux démarches administratives à domicile destiné aux personnes ne pouvant se déplacer pour des raisons de santé. Sans compter le bouquet de 47 services publics dans les mairies de quartier.
- Villes entre 20 000 et 50 000 habitants : **Ville de Bourg-en-Bresse (01)**  
Point remarquable : la ville implique activement ses agents d'accueil dans la définition des engagements de la démarche qualité de la collectivité.
- Intercommunalités : **SICOVAL - Communauté d'agglomération du sud-est toulousain**  
Point remarquable : L'agglomération enregistre un taux de 25% de primo-réponse à l'accueil, une capacité à apporter une réponse détaillée au premier contact, sans passer par les accueils spécifiques des différents services. Elle s'illustre aussi par un effort d'inclusion numérique des usagers sur le territoire.
- Conseils départementaux : **Département de la Mayenne**  
Point remarquable : Le traitement des demandes en ligne est réalisé quotidiennement afin d'apporter une réponse opportune et rapide aux usagers.
- Conseils régionaux : **Région Grand Est**  
Point remarquable : La collectivité régionale s'est dotée d'une stratégie relations usagers pour animer son action en faveur de la qualité de service rendu aux habitants du Grand Est. C'est dans ce cadre que s'intègre sa démarche d'amélioration continue qui vise à faire du service public régional un service public d'excellence. L'administration, à travers la DIMAP (Délégation à l'Innovation et à la Modernisation de l'Action Publique) mise sur une communication ludique et innovante (supports interactifs, jeux...) pour sensibiliser ses collaborateurs aux bonnes pratiques en matière de qualité d'accueil sur l'ensemble de ses modes de contact avec les usagers.
- Services sociaux, d'aide à la personne, de solidarité et de santé : **Département de la Gironde, Maison du Département des Solidarités des Graves**  
Point remarquable : le Département est composé de 36 Maisons du Département des Solidarités. Pour piloter la coopération et l'accueil inconditionnel sur le territoire avec les CCAS et CIAS, elles activent des « Conventions territoriales d'exercice concerté sur les Solidarités », expérimentation dont le but est d'harmoniser et de coordonner les rôles de chacun sur le territoire girondin.
- Services d'aménagement et de développement économique : **Maison de Ma Région à Montauban de la Région Occitanie/Pyrénées-Méditerranée**  
Point remarquable : La personnalisation des réponses apportées par la Maison de Région aux usagers a été un point fort souligné par l'enquête et ce quels que soient les canaux de sollicitation (accueil physique, téléphonique, mail, courrier, facebook). Cette volonté s'est aussi traduite par la mise en place d'un guide des bonnes pratiques dans l'accès aux aides et aux démarches en ligne pour apporter

une assistance humanisée et personnalisée à des populations d'utilisateurs qui n'ont pas le matériel ou l'aisance informatique.

[Télécharger la synthèse du baromètre AFNOR Expérience citoyen 2022](#)

#### Qualité d'accueil : lorsque dématérialisation ne rime pas avec déshumanisation

Après une année de césure liée au covid, les résultats du baromètre AFNOR expérience citoyen reprennent les grandes tendances révélées depuis quelques années : l'utilisateur trouvera plus de réactivité en contactant l'administration via les réseaux sociaux (deux tiers des demandes en privé répondues dans un délai de moins de 3 jours dans 90% des cas) et par mail (où 55% des mails répondues le sont en moins de 10 jours), alors que les canaux de contact traditionnels voient leur efficacité plafonner (cas du canal téléphonique téléphone qui performe un peu moins), voire régresser d'année en année (seulement 40% de courriers répondues en moins de 15 jours). 77% d'appels aboutis dès le 1er appel au bout de 5,5 sonneries en moyenne en 2022, contre 96% d'appels aboutis au bout de 2,2 sonneries en moyenne en 2021.

A relever que les cinquante collectivités qui se sont prêtées aux audits mystères du canal physique démontrent un accueil d'excellence, avec une performance moyenne remarquable de 86/100. Ce score résiste grâce à l'engagement d'agents d'accueil professionnels et investis.

Proximité oblige, les hôtels de région et leurs maisons de région font également une belle progression de 12 points en un an, notamment grâce à de meilleurs scores sur les canaux numériques. Les Départements suivent la même progression depuis deux ans, développant la qualité de leurs services de proximité.

Les Maisons France Services qui ont fait leur entrée dans le baromètre en 2020 ont régressé de 5 points cette année. Ces structures de proximité appelées à se généraliser et encore récentes ont un potentiel d'amélioration à exploiter, notamment sur le canal Internet, puisque la grande majorité n'a pas de site Internet dédié.

En conclusion, numérique et proximité sont deux orientations désormais bien engagées dans les services publics territoriaux, au plus près des utilisateurs, pour dessiner le service public de demain, avec néanmoins des progrès à renforcer dans la personnalisation et l'humanisation de l'accompagnement, notamment des personnes les plus en difficulté (personnes à mobilité réduite, en situation de handicap, barrière à langue, illettrisme ...).

Le groupe AFNOR produit depuis 2012 le baromètre Expérience Citoyen, un observatoire national des pratiques d'accueil et de gestion de la relation aux utilisateurs, dans les structures publiques. Depuis sa création, plus de 2000 structures y ont 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, etc. Spécificités 2022 : de nombreux critères du programme Services Publics + ont été intégrés à la 10<sup>e</sup> édition.

[Télécharger la synthèse du baromètre AFNOR Expérience citoyen 2022](#)

---

#### 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 aidant à objectiver leurs résultats. Groupe associatif d'envergure internationale, implanté en France dans 14 villes, 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 : Anne-Lise François-Turam – 01 41 62 85 55 – [presse@afnor.org](mailto:presse@afnor.org)