BAROMÈTRE 2023
Expérience Citoyen

Le groupe AFNOR alimente depuis 2012 le Baromètre Expérience citoyen, un observatoire national des pratiques d'accueil et de gestion de la relation aux usagers. Près de 2000 collectivités et structures publiques ont participé à ces audits mystères.

Comment ça marche ?

- **13 audits-mystères** par structure sur 2 mois
- **3 étapes :** l'accès, l'information / orientation et le traitement de la demande d'usagers
- **20 déterminants majeurs** de la satisfaction usagers
- **400 items** issus des labels Qualivilles et Services Publics +
- **6 canaux de contact :** téléphone, e-mail, courrier, site internet, réseaux sociaux et visite (en option)

Les lauréats de l'édition 2023

Villes de plus de 50 000 habitants :
VILLE DE CANNES (06)

Villes entre 20 00 et 50 000 habitants :
VILLE DE VERNON (27)

Villes de moins de 20 000 habitants :
VILLE DE CERNAY (60)

Intercommunalités :
CAP ATLANTIQUE

Départements :
DÉPARTEMENT DE L'ISÈRE

Régions :
RÉGION DES PAYS DE LA LOIRE

Autres structures publique :
OFFICE DE TOURISME DE BANYULS-SUR-MER

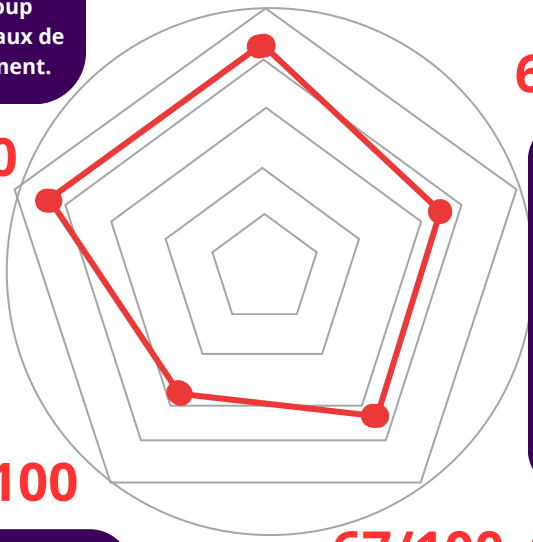
ETAT DES LIEUX DE LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL ET DE LA RELATION AUX USAGERS EN 2023

- Le taux d'appel abouti tend à se dégrader au fil des années. En 2013, 92 % des appels aboutissaient dès le premier essai contre 77 % en 2023.
- Le temps d'attente tend à s'allonger (16 secondes en 2013 contre 28 en 2023).

86/100

- 82 % des messages envoyés sur Facebook sont répondus en un jour en moyenne.
- X (ex witter) est beaucoup moins utilisé avec un taux de réponse de 29 % seulement.

88/100



69/100

- 17 % des sites affichent une conformité totale au RGAA
- 16 % publient une synthèse d'enquête de satisfaction
- 27 % ont un dispositif d'aide à la navigation (chatbot, FAQ, tutoriels..)

56/100

- Le taux de réponse est en baisse (51 % de courriers répondus en 2013 contre 40 % en 2023).

67/100

- **Le taux de réponse reste relativement stable depuis 10 ans**, avec un e-mail sur deux non répondu sous 5 jours.

Et par rapport au secteur privé ?

- **Les structures du privé sont meilleures sur la réactivité**, en particulier sur le canal e-mail où **85%** des e-mails sont répondus **sous 24h** contre **38%** pour le secteur public.
- **Les structures du public sont meilleures en termes d'amabilité et de courtoisie des agents.** En 2023, **99%** des mails du secteur public contiennent une formule de politesse contre **91%** des e-mails du secteur privé.

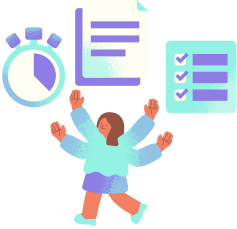
DES LAURÉATS AUX INITIATIVES INSPIRANTES

1. “DÉMOCRATIE PARTICIP’ ACTIVE” : LE CITOYEN INVITÉ AU CONSEIL

Avant chaque conseil municipal de la **ville de Cannes**, l’ordre du jour et les projets de délibérations sont consultables en ligne. Chaque citoyen peut alors donner son avis et interroger les élus qui répondront publiquement sur le site de la ville.

3. CARTOGRAPHIE DES SITES PROPOSANT UN ACCOMPAGNEMENT AUX USAGES NUMÉRIQUES

Qu’il s’agisse d’un coup de pouce ou d’ateliers pour appréhender l’utilisation d’un PC, d’une tablette ou d’un smartphone, le **département de l’Isère** diffuse en ligne une cartographie des sites proposant une offre publique ou associative, accessible à tous.



2. MATRICE DE POLYCOMPÉTENCE : UNE PRISE EN COMPTE DES BESOINS DES AGENTS

Pour cerner les besoins de formation du personnel, la **ville de Vernon** a créée une matrice de polycompétence qui offre la possibilité de faire un point sur les savoir-faire de chaque collaborateur et d’évaluer l’acquisition de nouvelles compétences.

4. “ACTEUR LIGÉRIEN INCLUSIF” : UN LABEL VALORISANT LES ACTEURS QUI S’ENGAGENT POUR L’INCLUSION

La **région des Pays de la Loire** souhaite inciter les collectivités du territoire à développer des projets favorisant les personnes en situation de handicap. Elle expérimente un nouveau label qui permet de valoriser et donner de la visibilité aux acteurs qui s’engagent spécialement pour l’inclusion.

DES SOLUTIONS ADAPTÉES À LA MATURITÉ DE VOTRE PROJET

BAROMETRE AFNOR EXPERIENCE CITOYEN

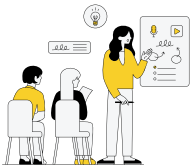
JE SOUHAITE PARTICIPER AU BAROMÈTRE POUR ÉTABLIR UN 1ER ÉTAT DES LIEUX DE LA QUALITÉ DE MES SERVICES ET ME COMPARER À MES PAIRS

DIAGNOSTIC INTERNE

JE SOUHAITE FAIRE ÉVALUER MES PRATIQUES ET MON ORGANISATION EN QUELQUES JOURS PAR UN AUDITEUR PROFESSIONNEL ET INDÉPENDANT, SUR LA BASE DES RÉFÉRENTIELS RECONNUS

FORMATIONS

JE SOUHAITE DYNAMISER LES RÉFLEXES D'AMÉLIORATION CONTINUE DE MES ÉQUIPES ET/OU FÉDÉRER MON PERSONNEL AUTOUR DE LA GESTION DE LA RELATION AUX USAGERS



DIAGNOSTIC FLASH

JE SOUHAITE BÉNÉFICIER D'UN AUDIT PROFESSIONNEL SUR SITE POUR IDENTIFIER LE CHEMIN À PARCOURIR EN VUE D'UNE CERTIFICATION / LABELLISATION

CERTIFICATION / LABELLISATION

JE DEMANDE LA CERTIFICATION / LABELLISATION POUR FAIRE RECONNAÎTRE MA PERFORMANCE ET VALORISER MES ÉQUIPES

Vous accueillez du public ? Participez à l'édition 2024 du Baromètre AFNOR Expérience citoyen !

Rendez-vous sur https://www.afnor.org/secteur-public/barometre-experience-citoyen/
ou écrivez-nous à secteurpublic@afnor.org

Edité le 4 décembre 2023