

## UN OBSERVATOIRE ISSU DES AUDITS DE CITOYENS MYSTÈRES SUR SITE

### Les trophées de l'édition 2016

- Villes de plus de 100 000 habitants : **Montpellier** (Hérault), Limoges (Haute-Vienne), Villeurbanne (Rhône).
- Villes de 50 000 à 100 000 habitants : **Cannes** (Alpes-Maritimes), Belfort (Territoire de Belfort), Narbonne (Aude).
- Villes de 20 000 à 50 000 habitants : **Vertou** (Loire-Atlantique) Saint-Louis (Haut-Rhin), Agde (Hérault).
- Villes de 10 000 à 20 000 habitants : **Meylan** (Isère), **Vaux-le-Pénil** (Seine-et-Marne) ex-aequo, Bailleul (Nord), Orsay (Essonne) ex-aequo.
- Villes de 5 000 à 10 000 habitants : **Saint-Julien de Concelles** (Loire-Atlantique), Gray (Haute-Saône), Essey-lès-Nancy (Meurthe-et-Moselle).
- Villes de 2 000 à 5 000 habitants : **Xertigny** (Vosges), Staffelfelden (Haut-Rhin) déjà nommé en 2015, Vouillé (Deux-Sèvres).
- Conseils Départementaux : **Moselle**, Alpes de Haute-Provence, Cher.
- Intercommunalités : **Communauté de Communes du Bassin de Pompey** (Meurthe-et-Moselle), Communauté de Communes de l'Estuaire de la Dives (Calvados), Communauté de Communes Caux Vallée de Seine (Seine-Maritime).

203 collectivités participantes

### Les collectivités progressent

Depuis 2012, 500 collectivités se sont prêtées aux enquêtes mystères organisées par le groupe AFNOR qui sollicitent des citoyens mystères pour expérimenter et évaluer, en tant qu'habitants ordinaires, la qualité de l'accueil et des prestations rendues par le service public local : accueil téléphonique, accueil physique, réactivité, accessibilité, écoute et disponibilité des agents, gestion des réclamations, facilitation des démarches administratives, traitement des courriers, courriels ...

**En 2016, la qualité de prise en charge de l'utilisateur (tout canal confondu) s'améliore d'un point et demi, atteignant 68,9%, contre 67,4% en 2015.**

Ce score est particulièrement honorable pour les villes (69,7%) mais il cache en réalité des contrastes :

- Une amélioration constante des canaux de contact à distance (courriel et courrier) qui atteignent enfin des taux de réponse corrects ;
- Une baisse sensible de la qualité de l'accueil physique (-5 points par rapport à 2015) ;
- Des inégalités plus marquées entre villes, intercommunalités et départements, ces derniers étant plus en retrait ;
- Des différences géographiques fortes dans le traitement de l'utilisateur (16 points d'écart, hors DOM TOM).

Halimah Pujol,  
Responsable secteur public du groupe AFNOR.



Préparez votre participation à l'édition 2017...

Envoyez un email d'inscription à l'adresse suivante :  
[barometre-accueil-collectivites@afnor.org](mailto:barometre-accueil-collectivites@afnor.org)



## Principaux enseignements

- **Globalement, la qualité de prise en charge de l'utilisateur par le service public local** sur le site principal (hôtel de ville, hôtel de département ou hôtel communautaire) **reste moyennement satisfaisante, bien que légèrement supérieure sur cette édition** (68,9% en 2016 contre 67,4% en 2015).
- L'analyse du quart performant (score global obtenu par 25% des meilleures collectivités) sur cinq éditions successives et réitérée en 2016 démontre que **pour être performante, une collectivité doit se situer à un minimum de 76,1% en 2016**.
- La qualité du service reste encore inégale selon les structures et les territoires : elle varie entre **35,1% et 88,1%**.
- **Les villes de 2 000 à 10 000 habitants présentent comme chaque année les meilleurs scores**, mais cette année, les villes de 2 000 à 5 000 habitants se font dépasser (71,5%) par la catégorie des villes de 10 000 à 20 000 habitants (73,1%).
- La qualité de prise en charge de l'utilisateur chez les certifiés (71,8%) est supérieure à celle des non certifiés (68,6%). **Sur le canal physique, les certifiés font ainsi la différence avec quasiment 7 points d'écart**.
- Les mairies obtiennent un score moyen de 69,7%, contre 65,5% pour les EPCI et 61,2% pour les Départements.
- **Les meilleures performances sont encore obtenues sur les canaux directs : le canal téléphonique** (85% en 2016 contre 87% en 2015) **et la visite** (67,3% en 2016 contre 72,8% en 2015), canaux traditionnels utilisés par les usagers. A noter toutefois **une baisse sensible de plus de 5 points sur le canal physique**, sur lequel une vigilance s'impose car elle peut être corrélée au contexte actuel des collectivités ...
- **Sur les canaux à distance (courriel et courrier), les résultats restent insuffisants mais s'améliorent sensiblement par rapport à 2015** : canal courrier à 67,1% en 2016 contre 59,6% en 2015 et canal mail à 56% en 2016 contre 50,2% en 2015), avec des taux de réponse aux courriers de 66,8% dans un délai raisonnable de 15 jours attendus et une réponse aux courriels de 59,6% (dans les 5 jours).
- 8% des collectivités seulement ont mis en place une enquête de satisfaction : les dispositifs d'écoute aux usagers restent le parent pauvre des actions à mettre en œuvre pour améliorer la qualité du service public local.
- **La gestion des réclamations reste l'étape la plus problématique du parcours usagers**, car c'est là que les attentes sont les plus fortes. Pourtant, le taux de réponse des services (surtout par courrier et courriel) est globalement très faible.
- **Le site internet des villes de plus de 100 000 habitants obtient des scores de 82,8% (pour un score moyen de 69,8%)**.
- **Le palmarès 2016 des Trophées AFNOR recense à nouveau dix collectivités certifiées** (Qualiville ou Marianne) sur les vingt-cinq nommées. Certaines collectivités se voient récompensées pour la deuxième ou troisième fois, démontrant la robustesse de l'organisation et du management des accueils mis en place dans leur collectivité.
- **Le score relatif aux compétences des ressources humaines mesure le savoir-être et le savoir-faire des agents en matière d'accueil des usagers. Il atteint 85% pour cette édition, comme en 2016**, quelle que soit la structure. Il faut saluer les qualités relationnelles et le professionnalisme des agents (adéquation de la réponse au besoin, clarté, écoute, courtoisie...)

# Satisfaction des usagers par canal

69 % de qualité de contact

## Accueil téléphonique

85 %

L'accueil téléphonique est à nouveau le canal le mieux évalué par les citoyens-mystères, avec cependant une légère baisse par rapport à 2015 (85 % en 2016 contre 87 % en 2015). La prise en charge téléphonique de l'utilisateur est de qualité constante tout au long de son parcours.

**Points forts :** 93% des appels répondus en moins de 5 sonneries. Réactivité, écoute des usagers et réponse claire et conforme, compétence des agents, bonne adéquation de la réponse au besoin et enfin, présence d'un dispositif de gestion des réclamations expliquent l'excellence de ce canal.

**Points faibles :** L'accessibilité hors ouverture avec la mise en place d'un répondeur (absent pour ¼ des structures), la courtoisie et la personnalisation du contact sont les points les plus critiques.

## Accueil physique

67 %

Sur le canal physique, le parcours de l'utilisateur reste correct mais en baisse continue depuis 2014 (67,3 % en 2016 contre 72,8 % en 2015). Le contact en face-à-face est de qualité avec un bon traitement de la demande usager mais nous notons un retrait de près de 8 points par rapport à 2015 : 86,8 % en 2016 contre 94,8 % en 2015.

**Points forts :** Des horaires d'ouverture adaptées, des locaux propres et confortables. Une aide personnalisée à l'accueil. Le personnel est perçu comme courtois, à l'écoute, clair, réactif et compétent !

**À noter :** la nette progression de près de 24 points par rapport à 2015 sur la confidentialité des entretiens.

**Points faibles :** Un accès aux PMR en baisse de plus de 9 points par rapport à 2015, une gestion de l'attente qui reste difficile, une identification de la personne à l'accueil qui n'est pas systématique, l'information sur les modalités de gestion des réclamations n'est visible que dans 16,6% des cas et enfin une prise de rendez-vous peu efficace (10,7% cette année).

## Traitement du courrier

67 %

Le canal courrier est en amélioration de plus de 7 points par rapport à 2015 (67,1% en 2016), avec 2 courriers sur 3 répondus dans un délai raisonnable de 15 jours.

**Points forts :** Lorsqu'il y a une réponse, elle est plutôt qualitative : Les réponses obtenues sont claires, satisfaisantes, avec une parfaite adéquation de la réponse au besoin de l'utilisateur.

2 demandes de renseignement sur 3 sont suivies d'une réponse en moins de 7 jours.

**Points faibles :** Comme le courriel, c'est la gestion des réclamations qui est la moins bien traitée : L'information sur les modalités de gestion des réclamations est peu visible, ces dernières ne sont pas traitées efficacement et le dispositif en place manque de réactivité.

À noter que le respect des délais sur le traitement des demandes de renseignement n'obtient pas un score satisfaisant également (41,1 %).

## Traitement du courriel

56 %

Le courriel est un point de contact essentiel en 2016 mais reste pourtant, aujourd'hui encore, le canal qui obtient le score le plus faible (seulement 56 % en 2016 contre 50,2 % en 2015). Il est important de noter cependant une amélioration lente mais constante depuis 2014 sur ce canal.

**Points forts :** Les courriels répondus sont clairs (94,9%) et personnalisés dans 71,7% des cas. La réponse est souvent en adéquation avec les demandes formulées.

**Points faibles :** Les usagers ont des difficultés à trouver l'adresse courriel sur le site internet de la structure.

Le taux de réponse sous 5 jours ouvrables progresse mais reste trop faible (59,6%).

Un accusé de réception est envoyé dans seulement 22,8% des cas et l'obtention d'une réponse suite à une réclamation reste en marge par rapport aux autres types de demandes : C'est pourtant sur ce type de sujet que le niveau d'exigence des usagers est le plus fort.

## Site Internet

68 %

## Méthodologie

L'étude a été menée de mi-juin jusqu'à mi-septembre 2016. 525 enquêteurs mystères habitant les collectivités participantes ou avoisinantes se sont adressés à leur site principal (hôtel de ville, de département ou hôtel communautaire) pour réaliser des audits mystères.

Des critères issus des référentiels Qualiville (élaboré à l'initiative des collectivités et du CNFPT), Marianne, Accueil Service Public Local.

203 collectivités (villes, EPCI et Conseils départementaux) de plus de 2000 habitants ont participé à l'édition 2016. 57% ont déjà participé aux éditions précédentes.

### Représentativité des collectivités\*

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| Conseils départementaux     | 14% |
| Villes + de 100 000 hab.    | 29% |
| Villes 10 000 à 99 999 hab. | 8%  |
| Villes 2 000 à 9 999 hab.   | 2%  |
| EPCI                        | 1%  |

\*Pourcentage des collectivités participantes au regard du nombre de collectivités dans la catégorie citée

### Notes par régions

|                      |        |                            |        |
|----------------------|--------|----------------------------|--------|
| Grand Est            | 74,37% | Centre-Val de Loire        | 69,15% |
| Pays de la Loire     | 72,57% | Bourgogne-Franche-Comté    | 67,49% |
| Auvergne-Rhône-Alpes | 72,06% | Île-de-France              | 67,36% |
| Normandie            | 71,71% | Occitanie                  | 67,38% |
| Bretagne             | 70,97% | Hauts-de-France            | 66,60% |
| Nouvelle-Aquitaine   | 69,50% | Provence-Alpes-Côte d'Azur | 58,68% |

## Participer c'est se doter d'un plan de progrès

Le Baromètre Afnor qualité accueil & relations usagers s'inscrit dans la durée et permet aux collectivités de s'étalonner d'une année sur l'autre. Les collectivités obtiennent, moyennant une participation forfaitaire, un bilan personnalisé et confidentiel leur permettant d'avoir une photographie détaillée de la qualité de leur accueil et de la relation aux usagers. Ce diagnostic leur a permis de cerner les attentes réelles de leurs citoyens et d'engager d'éventuelles actions correctives.

Un benchmark de 35 collectivités ayant participé aux trois éditions du Baromètre depuis 2014 délivre trois constats :

- 1 les villes certifiées participent principalement pour se comparer et étalonner leur performance. Le fait d'être certifiées ne les positionne pas forcément dans le quart performant des collectivités, mais leur permet d'avoir des scores remarquables sur les canaux physiques et téléphoniques.
- 2 une dizaine de collectivités ont utilisé le bilan personnalisé comme un plan d'actions : la ville de Vertou et le département des Hautes-Pyrénées ont, par exemple, progressé de près de 11 % à 19 % entre 2015 et 2016.
- 3 Cette étude permet aux collectivités d'identifier des leviers d'actions très concrets sur lesquels travailler. Certains ne nécessitent d'ailleurs pas forcément beaucoup de ressources et apportent une valeur ajoutée immédiate à l'utilisateur (qualité de l'information disponible, mise en cohérence des coordonnées sur les sites publics, mise en place d'un processus de réclamation, etc.)

### Contact :

**Halimah PUJOL - Responsable Secteur Public - Groupe AFNOR**

Tél: 01 41 62 83 82 • [barometre-accueil-collectivites@afnor.org](mailto:barometre-accueil-collectivites@afnor.org)

## Le groupe AFNOR

Acteur et observateur privilégié de la qualité en France, le groupe AFNOR constitue un groupe international au service de l'intérêt général et du développement économique durable. Il conçoit et déploie des solutions fondées sur les normes, 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 a bâti des réponses et des outils pour les aider à concevoir leur programme d'excellence du service public et réussir leur démarche.

**afnor**  
GROUPE  
[www.afnor.org](http://www.afnor.org)

Avec Ecofolio  
tous les papiers  
se recyclent.



SIGNIO - GROUPE AFNOR - SCP