

# BAROMETRE AFNOR EXPERIENCE CITOYEN 2025



## Bilan personnalisé

*Centre de Gestion de la FPT de la  
Charente*



# SOMMAIRE

<b>01</b>	<b>CONTEXTE</b>	<b>P.3</b>
<b>02</b>	<b>MÉTHODOLOGIE</b>	<b>P.4</b>
<b>03</b>	<b>SYNTHÈSE DE VOS RÉSULTATS</b>	<b>P.11</b>
	<b>RÉSULTATS DÉTAILLÉS</b>	<b>P.19</b>
	 Téléphone	P.20
	 Mail	P.28
	 Courrier	P.36
	 Site Internet	P.44
<b>04</b>	<b>ANNEXES</b>	<b>P.52</b>

# QUI SOMMES – NOUS ?

L'association AFNOR, chargée d'une mission d'intérêt général, constitue avec ses filiales un groupe international au service du développement durable. Le groupe de 1380 collaborateurs, 37 implantations dans le monde et 70 000 clients, conçoit des solutions fondées sur les normes volontaires, sources de progrès et de confiance depuis 1926.

## Pourquoi nous faire confiance ?

- Une expertise reconnue sur les enjeux publics
- Des cadres d'évaluation éprouvés et applicables aux collectivités
- Un tiers de confiance neutre et exigeant
- Une valorisation concrète de l'engagement public

## Ce que nous proposons :

- Diagnostic via baromètre ou expert sur place
- Engagement via labels (Services Publics +, Qualivilles, ...)
- Structuration avec normes et certifications
- Professionnalisation des agents
- Partage via événements, outils & communautés

**+1 000 collectivités accompagnées**  
Interventions en métropole et en outre-mer





Le groupe AFNOR produit chaque année, depuis 2012, le baromètre Expérience Citoyen, un observatoire national des pratiques d'accueil et de gestion de la relation aux usagers, dans les structures publiques.

Il est issu d'audits mystères réalisés sur toute la France dans 241 structures, dont 19 Autre et mesure les principaux déterminants de la satisfaction de l'usager sur tous les canaux de contact : accessibilité, réactivité, courtoisie, personnalisation, temps d'attente, efficacité du transfert, gestion des réclamations.

Afin d'intégrer toutes les composantes de la relation usager, le baromètre AFNOR Expérience Citoyen s'appuie sur des critères d'évaluation objectifs de bonnes pratiques reconnus par les référentiels de qualité de services tels que Qualivilles ou Services publics +.

Les questionnaires sur lesquels s'appuient les enquêteurs sont élaborés à partir de scénarii tirés d'événements de la vie courante des habitants. Le citoyen mystère est formé aux techniques d'audit pour chaque canal testé (mails, courriers, contacts téléphoniques, site Internet, réseaux sociaux et visites) et passe en revue la conformité des thèmes et items posés par les questionnaires (évaluation objectivée, grille d'observation précise).

## VOTRE PROFIL

**Site visité** : Centre de Gestion de la FPT de la Charente

**Catégorie** : Autre

**Compétence** : Services d'administration générale

**Le bilan personnalisé présente l'évaluation de la qualité de l'accueil de votre structure :**

- Par canal de contact dans un premier temps (téléphone / courrier / mail / site internet / réseaux sociaux / visite),
- Par étape du parcours de l'usager dans un second temps (accès / information-orientation / traitement de la demande),
- et enfin par critère et sous-critère d'évaluation.

**Le bilan vous fournit sur les critères de notation :**

- La note de votre structure.
- La note globale, à savoir la note moyenne de l'échantillon global.
- Le classement au global et sur le canal audité.

*NB : la note consolidée est une moyenne pondérée des réponses relatives à chaque critère.*



## AUDITS CITOYENS MYSTERES :

- Technique d'évaluation se rapprochant de l'audit et basée sur des critères factuels et objectifs.
- L'audit mystère **n'obéit pas aux mêmes règles quantitatives** qu'une enquête d'opinion, de satisfaction ou de sondage.
- Des enquêteurs ont été mandatés pour **tester la qualité de l'accueil**
- Les audits mystères ont été réalisés à partir de **scénarii sur des demandes de renseignements tirés du quotidien**.
- Ces « Citoyens mystères » ont été rigoureusement sélectionnés et formés sur les points à évaluer.
- Le recueil a été contrôlé et analysé par notre cellule qualité



## CALENDRIER :

De Mai à Août 2025

La qualité de la relation à l'usager a été systématiquement auditée sur l'ensemble des étapes-clés du parcours de l'usager pour chacun des canaux de contact à distance. Sur chacun des tronçons du parcours de l'usager, des critères et des sous-critères ont été déclinés en items objectivant la qualité de service.



## NOMBRE D'AUDITS RÉALISÉS PAR CANAL :



4 + 1\*\*



4



3



1



3

2  
(canal optionnel)16  
(+2)

Téléphone

Mail

Courrier

Site  
internetRéseaux  
sociaux

Visite

GLOBAL

\*\* Appel répondeur

Il s'agit d'une **technique d'évaluation se rapprochant de l'audit** et basée sur des critères **factuels** et **objectifs**.

Dans cette mesure, **l'audit mystère n'obéit pas aux mêmes règles quantitatives** qu'une enquête d'opinion, de satisfaction ou de sondage.

*NB : Si la structure ne gère pas certains points de contact (ex : site internet ou réseaux sociaux), ces points de contacts ne sont pas évalués (information transmise au moment de l'inscription).*

## CRITÈRES D'ÉVALUATION

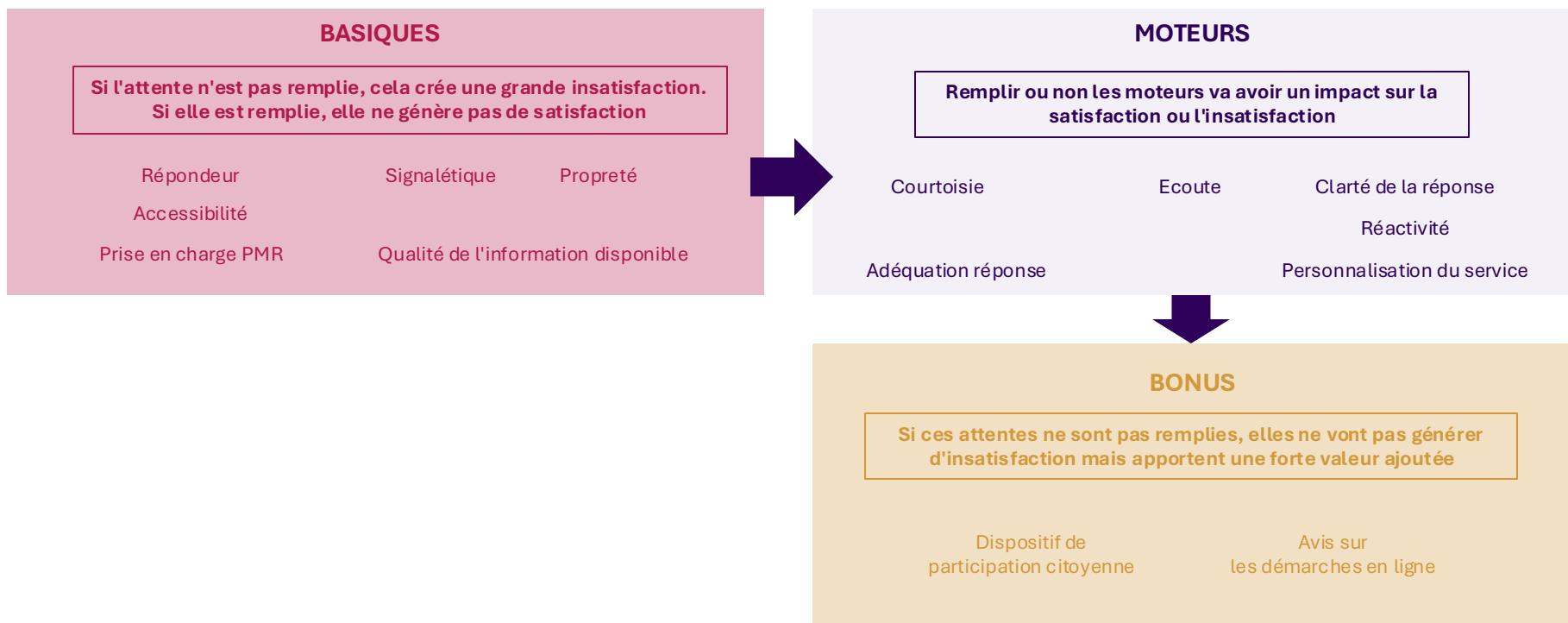
ACCÈS	INFORMATION - ORIENTATION	TRAITEMENT DE LA DEMANDE
 <ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilité et cohérence des coordonnées</li> <li>Taux d'appels aboutis</li> <li>Répondeur</li> <li>Accessibilité multi-canal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientation via SVI</li> <li>Réactivité</li> <li>Courtoisie</li> <li>Personnalisation</li> <li>Clarté de la réponse</li> <li>Gestion de l'attente</li> <li>Efficacité du transfert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ecoute du besoin</li> <li>Pertinence de la réponse (1)</li> <li>Clarté et accessibilité de la réponse (1)</li> <li>Réorientation de l'usager (1)</li> <li>Proactivité (1)</li> </ul>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilité et cohérence des coordonnées</li> <li>Accessibilité multi-canal</li> <li>Obtention d'une réponse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect du délai de l'accusé de réception - Bonus</li> <li>Réactivité</li> <li>Courtoisie</li> <li>Personnalisation</li> <li>Clarté de la réponse</li> <li>Clarté du formulaire de contact (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinence de la réponse (1)</li> <li>Clarté et accessibilité de la réponse (1)</li> <li>Réorientation de l'usager (1)</li> <li>Proactivité (1)</li> </ul>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilité et cohérence des coordonnées</li> <li>Accessibilité multi-canal</li> <li>Obtention d'une réponse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect du délai de l'accusé de réception - Bonus</li> <li>Réactivité</li> <li>Courtoisie</li> <li>Personnalisation</li> <li>Clarté de la réponse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinence de la réponse (1)</li> <li>Clarté et accessibilité de la réponse (1)</li> <li>Réorientation de l'usager (1)</li> <li>Proactivité (1)</li> </ul>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilité et visibilité du site</li> <li>Informations sur l'accès au site physique</li> <li>Facilité de navigation</li> <li>Accessibilité multi-canal</li> <li>Prise en compte handicaps</li> <li>Compatibilité mobile/tablette/responsive design</li> <li>Éléments de pages spécifiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aide à la recherche d'information</li> <li>Site pensé besoin usager</li> <li>Accompagnement numérique</li> <li>Possibilité de formuler une réclamation/alerte</li> <li>Satisfaction et implication des usagers</li> <li>Actualité de l'information</li> <li>Information sur le droit à l'erreur – Bonus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accès aux procédures dématérialisées</li> <li>Espace utilisateur et espace famille</li> </ul>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>Accessibilité aux réseaux sociaux depuis le site internet</li> <li>Accessibilité multi-canal</li> <li>Obtention d'une réponse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualité de l'information</li> <li>Communication avec la structure</li> <li>Réactivité</li> <li>Courtoisie</li> <li>Clarté de la réponse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinence de la réponse (1)</li> <li>Clarté et accessibilité de la réponse (1)</li> <li>Réorientation de l'usager (1)</li> <li>Proactivité (1)</li> </ul>
 <ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilité et cohérence des coordonnées</li> <li>Identification de la structure</li> <li>Amplitude des horaires d'ouverture</li> <li>Conditions de stationnement - Bonus</li> <li>Prise en compte des handicaps</li> <li>Propreté et confort des locaux</li> <li>Clarté de la signalétique</li> <li>Accessibilité multi-canal</li> <li>Autres services proposés (3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présence d'un agent au point accueil</li> <li>Courtoisie</li> <li>Personnalisation</li> <li>Clarté de la réponse</li> <li>Gestion de l'attente</li> <li>Accompagnement personnalisé</li> <li>Confidentialité des locaux</li> <li>Dispositif de prise de rdv - Bonus</li> <li>Qualité de l'information disponible</li> <li>Satisfaction et implication des usagers – Bonus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ecoute du besoin</li> <li>Pertinence de la réponse (1)</li> <li>Clarté et accessibilité de la réponse (1)</li> <li>Réorientation de l'usager (1)</li> <li>Proactivité (1)</li> </ul>

Le détail des critères d'évaluation figure en annexe

Les experts de la satisfaction client segmentent les déterminants de la satisfaction en les regroupant en critères basiques, moteurs et bonus.

D'autres natures de segmentation existent et la caractérisation des critères est parfois sujette à discussion (cas de la prise en charge des PMR, fonction du profil de l'usager et de ses attentes).

**L'intérêt de ces typologies est de permettre d'interpréter les résultats obtenus en critère majeur ou mineur :**



## Aide à la lecture : vos différents niveaux de performance

&gt; 89

« **Excellence** » : Note comprise entre 90 et 100. Nous supposons que les pratiques de votre structure sont robustes, acquises et sont proches de la perfection. Une note égale ou supérieure à 90 vous assure presque systématiquement d'appartenir au quart performant, ce qui devrait idéalement constituer un objectif à atteindre pour l'ensemble des participants au Baromètre Expérience Citoyen de l'AFNOR.

80 à 89

« **Conformité** » : Note comprise entre 80 et 89. Nous supposons que les pratiques de votre structure restent très satisfaisantes, vos pratiques sont à priori en adéquation avec les exigences des référentiels de bonnes pratiques relatifs à la relation aux usagers. Vous êtes généralement proches du quart performant ou vous vous situez dedans.

60 à 79

« **Vigilance** » : Note comprise entre 60 et 79. Une note comprise dans cette fourchette assez ample doit attirer votre attention : des leviers d'amélioration peuvent à priori être identifiés et des corrections apportées. Une note supérieure ou égale à 70 reste cependant correcte, et vous assure à priori d'être aux alentours de la note moyenne. Les notes inférieures à 70 doivent toutefois être davantage surveillées, car plus éloignées des exigences basiques des référentiels de « bonnes pratiques ».

&lt; 60

« **Alerte** » : Note comprise entre 0 et 59. En dessous de la note de 60, nous supposons que les pratiques de votre structure ne correspondent plus à ce qui attendu d'une collectivité territoriale concernant la qualité de la réponse aux usagers. Des corrections de vos processus doivent être apportés. Vous vous situez généralement en dessous de la moyenne.

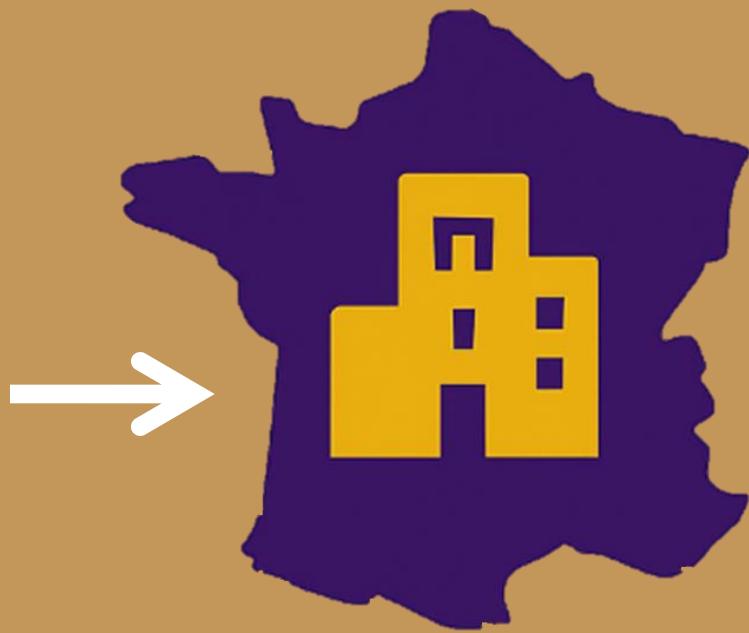
## Le ¼ performant global



Moyenne des 241 structures  
participantes en 2025

### « Le quart performant » : votre cible

Les objectifs à atteindre sont calculés à partir des données de l'étude. Pour cela, a été mis en place un « benchmark » référent appelé le « quart performant » (1/4 performant), dont la définition est la suivante : « Il s'agit du score global obtenu par 25% des meilleures structures. Cela permet de positionner chaque résultat par rapport à un indice réaliste, car atteint par une partie des structures auditées ». Selon le canal, le quart performant se situe dans la note relative au TOP25, imaginé ci-contre.



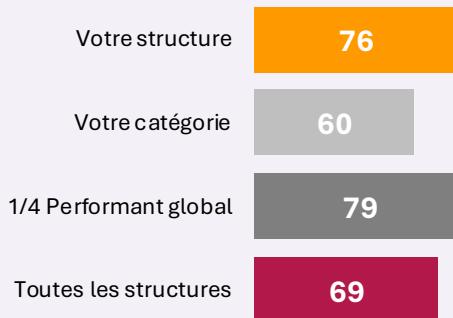
# LES RÉSULTATS DE VOTRE SITE

PERFORMANCE  
GLOBALE

## VOTRE SCORE



Classement général : 48 / 241  
 Classement sur votre catégorie : 4 / 19



Votre Score avec visite (optionnel) ...



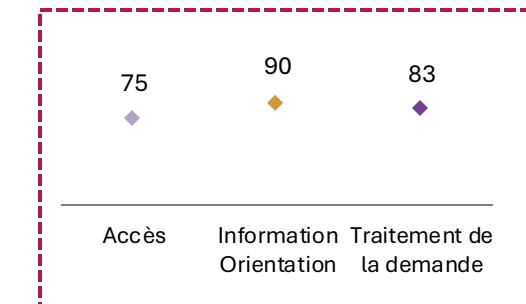
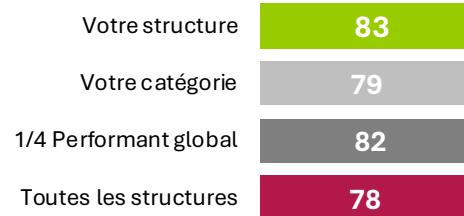
## SCORE STRUCTURE

## BENCHMARK

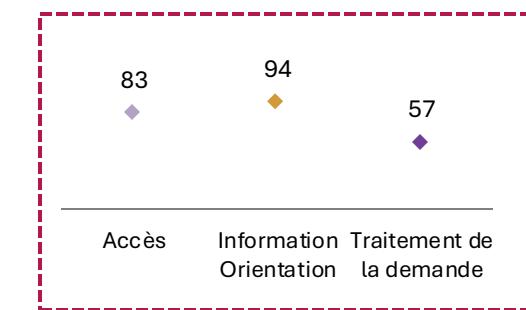
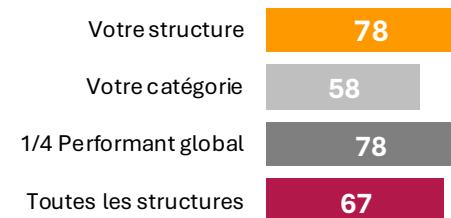
## THÈMES



## Téléphone



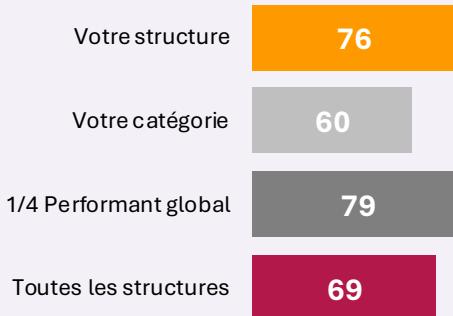
## Mail



## VOTRE SCORE



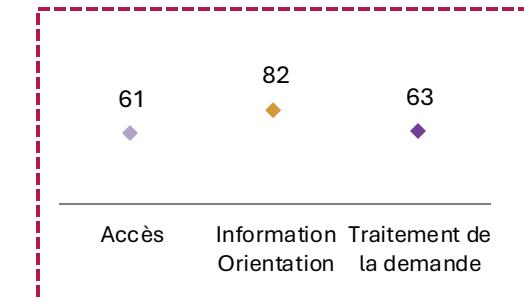
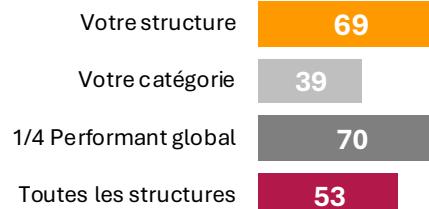
**Classement général : 48 / 241**  
**Classement sur votre catégorie : 4 / 19**



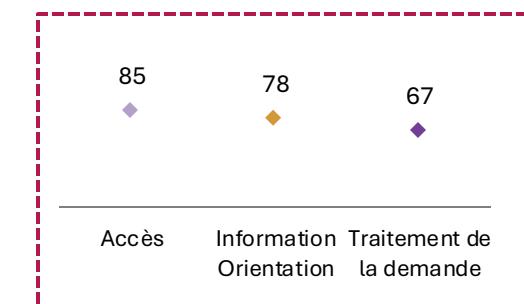
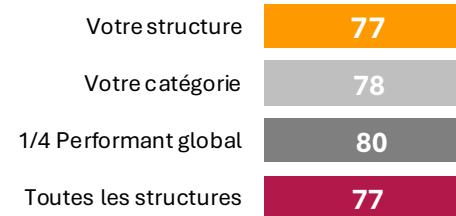
**Votre Score avec visite (optionnel) ...**



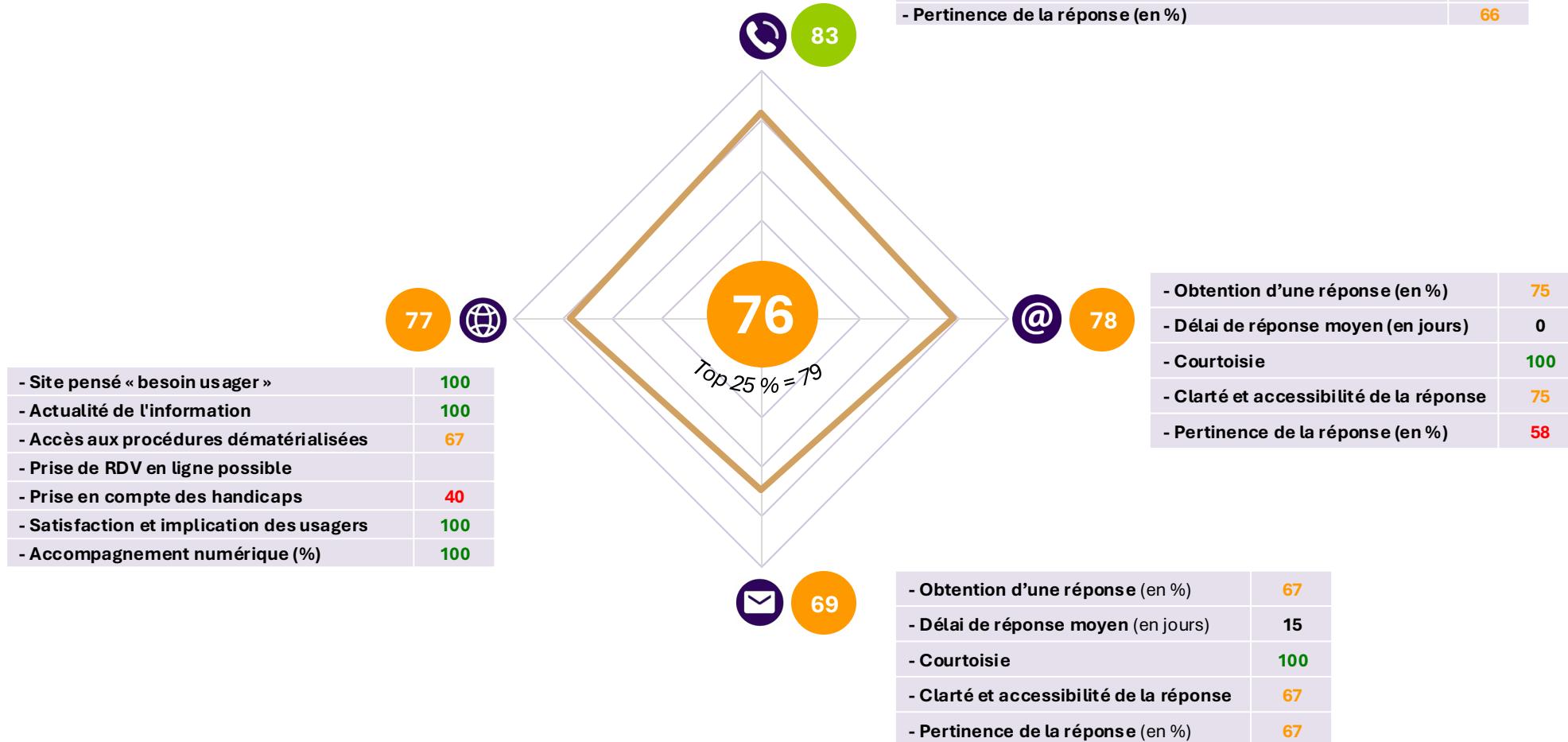
### Courrier



### Internet



< 60    60 à 79    80 à 89    > 89  
 Alerte    Vigilance    Conformité    Excellence





Type de critères

	< 60	60 à 79	80 à 89	> 89	
	Alerte	Vigilance	Conformité	Excellence	
Accès	Disponibilité et cohérence des coordonnées	100	89	100	BASIQUE
	Taux d'appels aboutis	100			BASIQUE
	Répondeur	100			BASIQUE
	Accessibilité multi-canal	0	100	0	BASIQUE
	Obtention d'une réponse		75	67	BASIQUE
	Disponibilité et visibilité du site			100	BASIQUE
	Informations sur l'accès au site physique			71	BASIQUE
	Facilité de navigation			100	BASIQUE
	Prise en compte des handicaps			40	BASIQUE
	Compatibilité mobile/tablette/ responsive design			100	BASIQUE
Information Orientation	Eléments de pages spécifiques				BASIQUE
	Orientation de l'usager vis un SVI				BASIQUE
	Réactivité	100	100	50	MOTEUR
	Courtoisie	94	100	100	MOTEUR
	Personnalisation	63	75	75	MOTEUR
	Clarté de la réponse	100	100	100	MOTEUR

## LE RÉCAPITULATIF DE VOS SCORES GLOBAUX



Type de critères

Information Orientation

Gestion de l'attente	75				MOTEUR
Efficacité du transfert					MOTEUR
Respect du délai de l'accusé de réception					MOTEUR
Clarté du formulaire et contact					MOTEUR
Aide à la recherche d'information				67	MOTEUR
Site pensé aux besoins de l'usager				100	MOTEUR
Accompagnement numérique				100	MOTEUR
Possibilité de formuler une réclamation/alerte				0	MOTEUR
Satisfaction et implication des usagers				100	MOTEUR
Actualité de l'information				100	BASIQUE
Information sur le droit à l'erreur					MOTEUR

Traitement de la demande

Ecoute du besoin	100				MOTEUR
Pertinence de la réponse	66	58	67		MOTEUR
Clarté et accessibilité de la réponse	83	75	67		MOTEUR
Réorientation de l'usager	100	0	67		MOTEUR
Proactivité	75	38	50		MOTEUR
Espace utilisateur					MOTEUR
Accès aux procédures dématérialisées				67	MOTEUR

VOTRE  
SCORE

RH

77

Sans  
visite

Classement général = 27 / 241  
Classement sur votre catégorie = 2 / 19  
Score RH 1/4 performant = 76

77

Avec  
visite

### De quels critères est composé le score compétence RH ?

Le score compétence des ressources humaines mesure le savoir-être et le savoir-faire des agents en matière d'accueil des usagers. Il a été calculé à partir des critères suivants : l'efficacité de l'orientation, la réactivité, la courtoisie, la personnalisation du service, la clarté de la réponse, la gestion de l'attente, l'écoute, la clarté de la réponse, la proactivité et la pertinence de la réponse. Il s'agit d'un déterminant majeur de la satisfaction des usagers.

77

**LE SCORE COMPÉTENCE ACCUEIL :  
LE DETAIL PAR CANAL DE CONTACT**

RH

*Non pris en compte  
dans le calcul du  
score RH global*

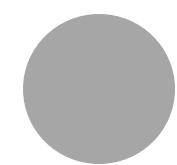
86

**Score RH  
« canal Téléphone »**

68

**Score RH  
« canal Mail »**

72

**Score RH  
« canal Courrier »****Score RH  
« canal  
Réseaux sociaux »****BENCHMARK**

Votre catégorie

77

57

20

57

85

1/4 Performant global

82

75

66

79

89

Toutes les structures

77

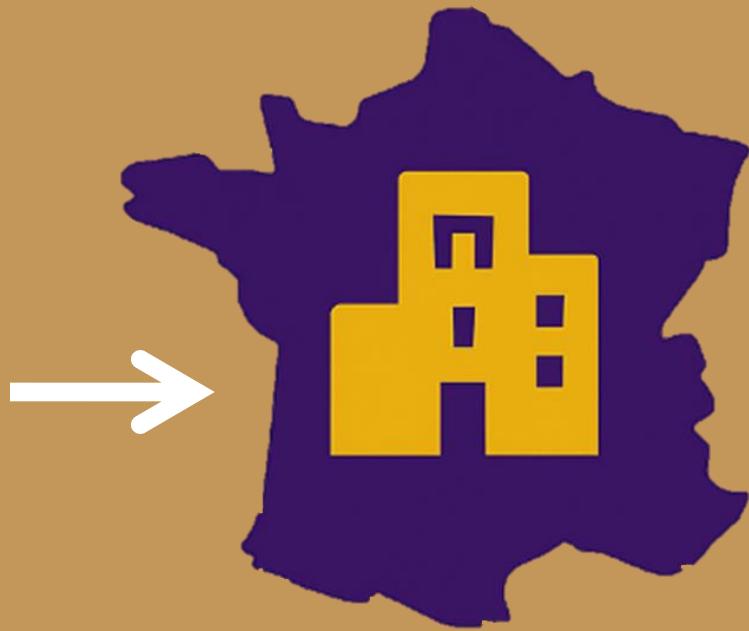
63

43

64

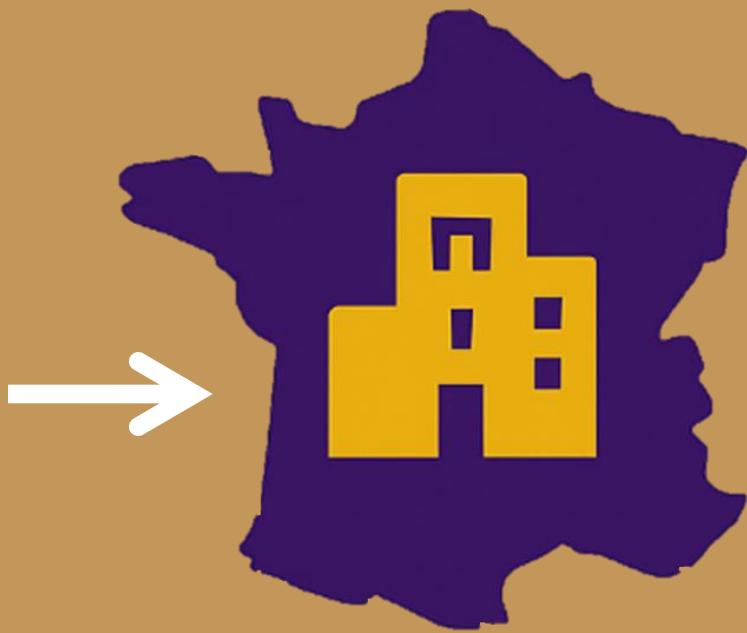
84

# LES RÉSULTATS DE VOTRE STRUCTURE



- |  |               |      |
|--|---------------|------|
|  | TÉLÉPHONE     | P.20 |
|  | MAIL          | P.28 |
|  | COURRIER      | P.36 |
|  | SITE INTERNET | P.44 |

# LES RÉSULTATS DE VOTRE STRUCTURE



## LE TELEPHONE

Résultats globaux	P.21
Résultats détaillés	P.22
Commentaires	P.25
Conclusion	P.27

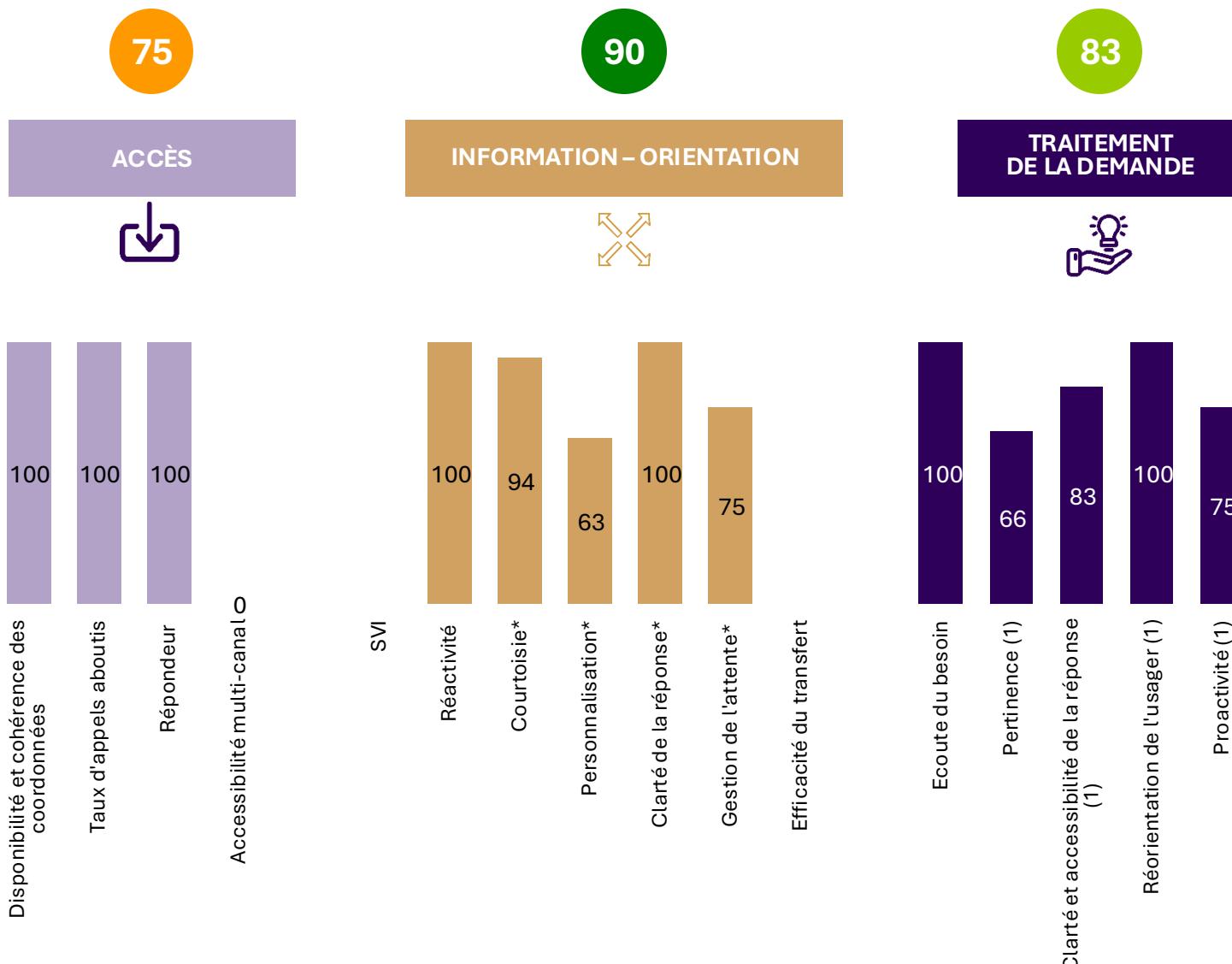


## SCORE GLOBAL

**83**

## SCORE DES AUTRES STRUCTURES

Votre catégorie	79
1/4 Performant global	82
Toutes les structures	78





## → 1 ACCÈS

75

	75	75	75	75	Cumul
	App.1	App.2	App.3	App.4	
<b>Disponibilité et cohérence des coordonnées</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Disponibilité des coordonnées	100	100	100	100	100
▪ Sur le site de la structure	Oui	Oui	Oui	Oui	100
▪ Sur le site service-public.fr	Oui	Oui	Oui	Oui	100
▪ Sur le site Google My Business	Oui	Oui	Oui	Oui	100
Cohérence des coordonnées	100	100	100	100	100
<b>Taux d'appels aboutis</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Le premier appel a abouti	✓	✓	✓	✓	100
L'appel est abouti en 2 tentatives ou moins	✓	✓	✓	✓	100
<b>Répondeur</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Présence d'un service 24/24h (3)	Non	Non	Non	Non	
▪ Si oui, la personne a-t-elle su répondre à votre demande ?					
Présence d'un répondeur en dehors des horaires d'ouverture	✓	✓	✓	✓	100
Le message est audible	✓	✓	✓	✓	100
Le message est complet	✓	✓	✓	✓	100
Nom de la structure précisé dans le message	✓	✓	✓	✓	100
Jours ou les horaires d'ouverture précisés dans le message	✓	✓	✓	✓	100
Numéro d'urgence à contacter en cas de besoin dans le message (uniquement pour les mairies)	✗	✗	✗	✗	0
Possibilité de laisser un message (3)	Non	Non	Non	Non	
Proposition de rappel (3)	Non	Non	Non	Non	
<b>Accessibilité multi-canal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Informations sur les autres moyens de contacter la structure sur le message du répondeur	✗	✗	✗	✗	0

(1) : critère ajouté en 2025

(2) : système de notation modifié en 2025

(3) : non noté





90



## ② INFORMATION - ORIENTATION

	90	100	90	79	
	App.1	App.2	App.3	App.4	Cumul
<b>Orientation de l'usager via un SVI</b>					
Prise en charge par un SVI	Non	Non	Non	Non	
▪ Le message propose plusieurs choix (1)					
▪ Le SVI est clair et précis (1)					
▪ Le SVI est facile d'utilisation et intuitif (1)					
▪ Le SVI permet de choisir une langue précise (3)					
<b>Réactivité</b>	100	100	100	100	100
Avant décrochage, prise en charge par un message d'attente	✓	✓			100
Une option de rappel est proposée (3)	Non	Non			
Le message évoque le site internet de la collectivité (3)	Non	Non			
Délai de mise en relation (<= 20 secondes ou <= 4 sonneries)	✓	✓	✓	✓	100
<b>1<sup>er</sup> interlocuteur : courtoisie</b>	100	100	100	100	100
Formule de politesse au décroché	✓	✓	✓	✓	100
Amabilité	✓	✓	✓	✓	100
Attention exclusive	✓	✓	✓	✓	100
Formule de prise de congé	✓	✓	✓	✓	100
<b>1<sup>er</sup> interlocuteur : personnalisation du service</b>	50	100	50	50	63
Annonce du nom de la structure	✓	✓	✓	✓	100
Annonce du nom, prénom ou service	✗	✓	✗	✗	25
<b>1<sup>er</sup> interlocuteur : clarté de la réponse</b>	100	100	100	100	100
L'interlocuteur s'exprime de façon claire et audible	✓	✓	✓	✓	100
L'interlocuteur s'exprime de manière compréhensible	✓	✓	✓	✓	100
<b>1<sup>er</sup> interlocuteur : gestion de l'attente</b>					75
Une seule mise en attente					100
Mise en attente annoncée					100
Remerciement de bien vouloir patienter				✗	0
Musique ou informations sur la structure pendant l'attente (2)				✓	100

	90	100	90	79	
	App.1	App.2	App.3	App.4	Cumul
<b>Efficacité du transfert</b>					
<b>2<sup>ème</sup> interlocuteur : courtoisie</b>					
Formule de politesse au décroché					
Amabilité					
Attention exclusive					
Formule de prise de congé					
<b>2<sup>ème</sup> interlocuteur : personnalisation du service</b>					
Annonce du nom, prénom ou service					
<b>2<sup>ème</sup> interlocuteur : clarté de la réponse</b>					
L'interlocuteur s'exprime de façon claire et audible					
L'interlocuteur s'exprime de manière compréhensible					
<b>2<sup>ème</sup> interlocuteur : gestion de l'attente</b>					
Une seule mise en attente					
Mise en attente annoncée					
Remerciement de bien vouloir patienter					
Musique ou informations sur la structure pendant l'attente (2)					

### Orientation de l'usager via un SVI

Prise en charge par un SVI

Non Non Non Non

- Le message propose plusieurs choix (1)
- Le SVI est clair et précis (1)
- Le SVI est facile d'utilisation et intuitif (1)
- Le SVI permet de choisir une langue précise (3)

### Réactivité

100 100 100 100 100

Avant décrochage, prise en charge par un message d'attente

✓ ✓

100

Une option de rappel est proposée (3)

Non Non

Le message évoque le site internet de la collectivité (3)

Non Non

Délai de mise en relation (<= 20 secondes ou <= 4 sonneries)

✓ ✓ ✓ ✓

100

### 1<sup>er</sup> interlocuteur : courtoisie

100 100 100 100 100

Formule de politesse au décroché

✓ ✓ ✓ ✓

100

Amabilité

✓ ✓ ✓ ✓

100

Attention exclusive

✓ ✓ ✓ ✓

100

Formule de prise de congé

✓ ✓ ✓ ✓

100

### 1<sup>er</sup> interlocuteur : personnalisation du service

50 100 50 50 63

Annonce du nom de la structure

✓ ✓ ✓ ✓

100

Annonce du nom, prénom ou service

✗ ✓ ✗ ✗

25

### 1<sup>er</sup> interlocuteur : clarté de la réponse

100 100 100 100 100

L'interlocuteur s'exprime de façon claire et audible

✓ ✓ ✓ ✓

100

L'interlocuteur s'exprime de manière compréhensible

✓ ✓ ✓ ✓

100

### 1<sup>er</sup> interlocuteur : gestion de l'attente

75

75

Une seule mise en attente

✓

100

Mise en attente annoncée

✓

100

Remerciement de bien vouloir patienter

✗

0

Musique ou informations sur la structure pendant l'attente (2)

✓

100

(1) : critère ajouté en 2025

(2) : système de notation modifié en 2025

(3) : non noté

<60  
Alerte

60 à 79  
Vigilance

80 à 89  
Conformité

>89  
Excellence

P R E S E N C E  
M I L I O N S D'USAGERS VÉRIFIÉS



## 3. TRAITEMENT DE LA DEMANDE

83

	92	100	71	70	Cumul
	App.1	App.2	App.3	App.4	

<b>Ecoute du besoin</b>	100	100	100	100	100
Le bon interlocuteur vous laisse énoncer votre demande	✓	✓	✓	✓	100
Des questions sont posées pour mieux comprendre la demande	✓	✓	✓	✓	100
<b>Pertinence de la réponse (1)</b>	66	100	66	33	66
<b>Clarté et accessibilité de la réponse (1)</b>	100	100	66	66	83
<b>Réorientation de l'usager (si nécessaire) (1)</b>				100	100
<b>Proactivité (1)</b>	100	100	50	50	75

(1) : critère ajouté en 2025

(2) : système de notation modifié en 2025

(3) : non noté



	APPEL 1	APPEL 2	APPEL 3	APPEL 4
► N° CONTACTÉ	545697002	545697002	545697002	545697002
► THÈME	Formation	Alternance	Administratif	Concours
► SCÉNARIO	Informations sur les métiers de la FPT	Demande de renseignement sur alternance	Demande de renseignement sur le calendrier des concours ATSEM	Demande de renseignement sur les concours et métiers de la fonction publi
► SCÉNARIO COMPLET	Bonjour, je suis en reconversion professionnelle et je m'intéresse à la fonction publique territoriale. Est-ce que vous avez une liste ou des fiches métiers pour mieux comprendre les postes ?	Bonjour, j'ai moins de 26 ans et je suis diplômée d'un BTS de Gestion. Je voudrais savoir si vous prenez des candidats en alternance ? A qui dois-je m'adresser ?	Je voudrais avoir des informations sur le calendrier des concours ATSEM, pouvez-vous me renseigner sur les démarches à effectuer pour les inscriptions ?	Bonjour, j'aimerais devenir agent administratif en mairie mais je m'y perds avec les différentes classes A, B, C... et je ne sais pas vraiment vers quel concours m'orienter. Pouvez-vous m'aider ? Merci d'avance.
► RÉPONSE ATTENDUE	"L'agent oriente vers une plateforme type ""emplois-territoriaux.fr"" ou le site du CDG pour les fiches métiers."	L'agent vous informe directement des démarches de recrutement à suivre ou vous donne les coordonnées de la personne compétente à contacter.	L'agent vous informe directement des démarches de recrutement à suivre ou vous donne les coordonnées de la personne compétente à contacter.	L'agent vous informe directement des démarches de recrutement à suivre ou vous donne les coordonnées de la personne compétente à contacter.
► RÉPONSE OBTENUE	Suite à ma demande, la personne m'informe que je peux aller sur le site FPT, où je vais trouver la liste des métiers, ainsi qu'un site « emploi territorial ».	L'interlocutrice me renseigne directement.	L'interlocutrice m'indique que je pourrais trouver les informations directement sur le site internet de la structure. Elle ajoute qu'elle ne peut me passer personne, car ils sont en réunion à l'extérieur.	L'agent me communique les coordonnées de la personne à contacter au 05 45 69 70 08.



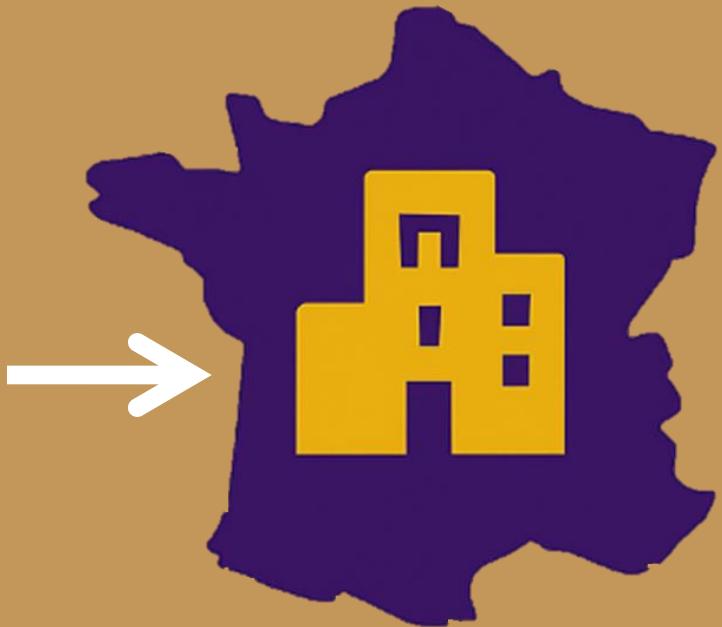
	APPEL 1	APPEL 2	APPEL 3	APPEL 4
POINTS POSITIFS	<p>Le décrochage est rapide. La personne est aimable et à l'écoute. Suite à ma demande, elle prend le temps de me renseigner, m'informe où je peux trouver les informations et m'explique comment faire. Elle utilise une formule de prise de congé.</p> 	<p>Bon accueil, bonne prise de congé.</p>	<p>L'interlocutrice m'explique de façon concise comment obtenir ma réponse. Le décrochage est rapide. Elle s'est montrée aimable pendant l'appel.</p>	<p>Le décrochage est très rapide. L'agent me renseigne sur un ton aimable et prend congé de façon complète.</p>
SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION	<p>Je ne vois pas d'amélioration particulière à apporter.</p> 	<p>Aucune suggestion.</p>	<p>Il serait utile d'avoir toujours au moins une personne présente sur place pour répondre aux questions, et d'ajouter le nom et prénom dans la formule d'accueil.</p>	<p>L'interlocuteur devrait s'excuser de la mise en attente et préciser le nom du service ou de la personne à contacter.</p>



## VOS POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES

		Site principal	Type de critères
Accès	Disponibilité et cohérence des coordonnées	100	BASIQUE
	Taux d'appels aboutis	100	BASIQUE
	Répondeur	100	BASIQUE
	Accessibilité multi-canal	0	BASIQUE
Information Orientation	Orientation de l'usager via un SVI		BASIQUE
	Réactivité	100	MOTEUR
	Courtoisie	94	MOTEUR
	Personnalisation	63	MOTEUR
	Clarté de la réponse	100	MOTEUR
	Gestion de l'attente	75	MOTEUR
	Efficacité du transfert		MOTEUR
Traitement de la demande	Ecoute du besoin	100	MOTEUR
	Pertinence de la réponse	66	MOTEUR
	Clarté et accessibilité de la réponse	83	MOTEUR
	Réorientation de l'usager	100	MOTEUR
	Proactivité	75	MOTEUR

# LES RÉSULTATS DE VOTRE STRUCTURE



LE MAIL

Résultats globaux	P.29
Résultats détaillés	P.30
Commentaires	P.33
Conclusion	P.35

SCORE  
GLOBAL

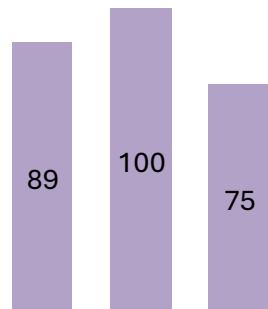
**78**

SCORE DES AUTRES  
STRUCTURES

Votre catégorie	58
1/4 Performant global	78
Toutes les structures	67

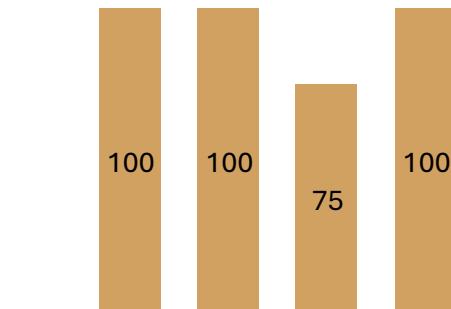
**83**

## ACCÈS

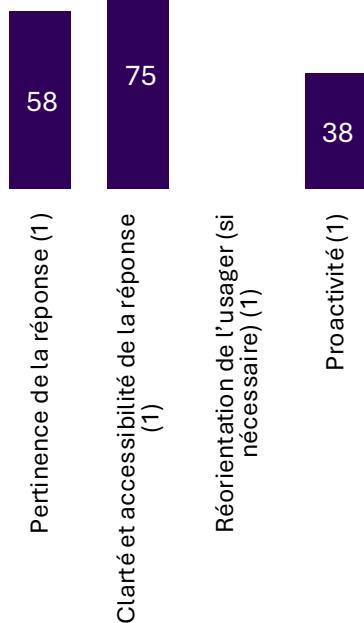


**94**

## INFORMATION – ORIENTATION



**57**

TRAITEMENT  
DE LA DEMANDE

(1) Nouveau critère 2025

(2) Changement du système de notation

(3) Note non prise en compte dans le calcul

## → 1 ACCÈS

83

	96	44	96	96	Cumul
	Mail 1	Mail 2	Mail 3	Mail 4	

<b>Disponibilité et cohérence des coordonnées</b>	89	89	89	89	89
Disponibilité des coordonnées	67	67	67	67	67
▪ Sur le site de la structure	Oui	Oui	Oui	Oui	100
▪ Sur le site service-public.fr	Oui	Oui	Oui	Oui	100
▪ Sur le site Google My Business	Non	Non	Non	Non	0
Cohérence des coordonnées	100	100	100	100	100
Formulaire de contact est disponible sans créer de compte	✓	✓	✓	✓	100
<b>Accessibilité multi-canal</b>	100		100	100	100
<b>Obtention d'une réponse</b>	100	0	100	100	75

(1) : critère ajouté en 2025

(2) : système de notation modifié en 2025

(3) : non noté



## ② INFORMATION - ORIENTATION

94

	94		94	94	
	Mail 1	Mail 2	Mail 3	Mail 4	Cumul
Respect du délai de l'accusé de réception – Bonus					
Réactivité (délai de réponse <5 jours)	100		100	100	100
Courtoisie	100		100	100	100
Présence d'un bonjour ou de la civilité	✓		✓	✓	100
Présence du nom de l'usager – Bonus	Non		Non	Non	
Présence d'une formule de politesse	✓		✓	✓	100
Personnalisation	75		75	75	75
Présence du nom de la structure	✓		✓	✓	100
Présence des coordonnées de la structure	✓		✓	✓	100
Présence des jours et horaires d'ouverture	✗		✗	✗	0
Présence du nom / prénom / service de la personne en charge du dossier	✓		✓	✓	100
Présence d'une information sur l'actualité de la collectivité (3)	Oui		Oui	Non	

94

	94		94	94	
	Mail 1	Mail 2	Mail 3	Mail 4	Cumul
Clarté de la réponse					
Mail compréhensible		✓		✓	✓
Mail lisible		✓		✓	✓
Mail clair		✓		✓	✓
Mail rédigé sans fautes d'orthographe		✓		✓	✓
Clarté du formulaire et contact (1)					
Un compte est nécessaire pour envoyer une demande (3)					
Disposition claire					
Police lisible et contrastée					
Possibilité de sélectionner un thème (3)					
Propose une catégorie « Autre »					
Possibilité d'ajouter une pièce jointe (3)					
Informations sur la confidentialité des données					

94

(1) : critère ajouté en 2025

(2) : système de notation modifié en 2025

(3) : non noté



## 3. TRAITEMENT DE LA DEMANDE

57

	Mail 1	Mail 2	Mail 3	Mail 4	Cumul
	83	0	83	61	

Pertinence de la réponse (1)	100	0	100	33	58
Clarté et accessibilité de la réponse (1)	100	0	100	100	75
Réorientation de l'usager (si nécessaire) (1)		0			0
Proactivité (1)	50	0	50	50	38

(1) : critère ajouté en 2025

(2) : système de notation modifié en 2025

(3) : non noté

## ► THÈME

## ► SCÉNARIO

## ► SCÉNARIO COMPLET

## ► RÉPONSE ATTENDUE

## ► RÉPONSE OBTENUE

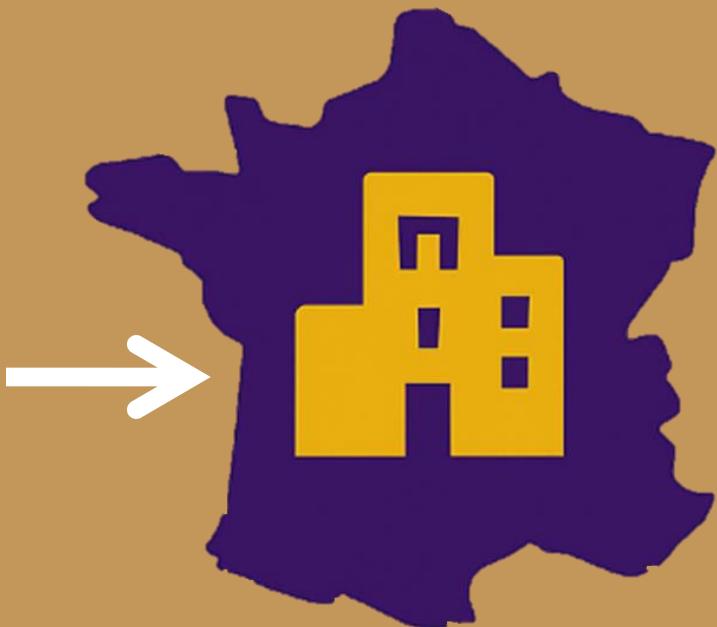
	MAIL 1	MAIL 2	MAIL 3	MAIL 4
Concours	Mobilité	Ressources humaines	Réorientation	
Information sur les concours de la fonction publique territoriale	Accompagnement pour une mobilité professionnelle	Demande de renseignement pour un problème de harcèlement	Demande d'inscription à France Travail pour trouver un emploi public.	
Bonjour, Je souhaite obtenir des informations sur les concours organisés par votre centre de gestion, notamment les dates, les conditions d'inscription et les épreuves.Cordialement,	Bonjour, Je suis actuellement en poste et j'envisage une mobilité vers un autre service ou une autre collectivité.Pourriez-vous m'indiquer les démarches à suivre et les services d'accompagnement que vous proposez ? Merci d'avance.Cordialement,	Bonjour, j'ai une amie qui est moralement harcelée par ses collaborateurs et sa hiérarchie. Puis-je l'aider même si je ne fais pas partie de son équipe ?	Bonjour, Je recherche du travail et je voudrais travailler dans la fonction publique territoriale. Est-ce que je dois m'inscrire chez vous pour recevoir des offres d'emploi ou être accompagné ? Merci d'avance pour votre réponse.Cordialement.	
Fournir un lien vers le calendrier des concours, les modalités d'inscription, et les ressources de préparation disponibles	Présenter les dispositifs d'accompagnement à la mobilité, les outils disponibles (bourse de l'emploi, ateliers, entretiens conseils), et les contacts utiles.?	Le mail vous informe directement sur les éléments demandés ou vous indique comment les obtenir.	L'agent doit expliquer que le Centre de Gestion ne gère pas l'inscription des demandeurs d'emploi et orienter l'usager vers France Travail (ex-Pôle Emploi) pour l'accompagnement à la recherche d'emploi, tout en précisant que le CDG publie des offres qu'il peut consulter librement.	
L'agent me transmet un lien vers le site pour accéder au calendrier des concours et m'indique comment trouver toutes les informations pour les épreuves.	"L'agent m'invite à déposer ma candidature sur la plateforme « Missions temporaires - espace candidat » sur le site cdg16 ainsi que sur le site ""emploi-territorial.fr""."	L'agent me renseigne sur les démarches à effectuer.	"L'agent m'invite à déposer ma candidature sur la plateforme « Missions temporaires - espace candidat » sur le site cdg16 ainsi que sur le site ""emploi-territorial.fr""."	

	MAIL 1	MAIL 2	MAIL 3	MAIL 4
<b>POINTS POSITIFS</b>	 Il y a le nom de la personne en charge du dossier ainsi que le nom du service.	Le début du mail reprend ma civilité et il y a les coordonnées de la structure.	Il y a le nom de la personne en charge du dossier ainsi que le nom et les coordonnées de la structure.	Le début du mail reprend ma civilité et il y a les coordonnées de la structure.
<b>SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION</b>	 Il faudrait reprendre le nom et la civilité au début du mail.	Il faudrait indiquer les horaires du service et ajouter le nom au début du mail.	Il faudrait ajouter un bonjour au début du mail et indiquer les horaires du service.	Il faudrait indiquer les horaires du service et ajouter le nom au début du mail.

## VOS POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES

		Site principal	Type de critères
Accès	Disponibilité et cohérence des coordonnées	89	BASIQUE
	Accessibilité multi-canal	100	BASIQUE
	Obtention d'une réponse	75	BASIQUE
Information Orientation	Respect du délai de l'accusé de réception		MOTEUR
	Réactivité	100	MOTEUR
	Courtoisie	100	MOTEUR
	Personnalisation	75	MOTEUR
	Clarté de la réponse	100	MOTEUR
	Clarté du formulaire et contact		MOTEUR
Traitement de la demande	Pertinence de la réponse	58	MOTEUR
	Clarté et accessibilité de la réponse	75	MOTEUR
	Réorientation de l'usager (si nécessaire)	0	MOTEUR
	Proactivité	38	MOTEUR

# LES RÉSULTATS DE VOTRE STRUCTURE



## LE COURRIER

Résultats globaux	P.37
Résultats détaillés	P.38
Commentaires	P.41
Conclusion	P.43

SCORE  
GLOBALSCORE DES AUTRES  
STRUCTURES

Votre catégorie	39
1/4 Performant global	70
Toutes les structures	53

61

## ACCÈS



Disponibilité et cohérence des coordonnées

100

Accessibilité multi-canal

67

Obtention d'une réponse

82

## INFORMATION – ORIENTATION



Réactivité

50

Courtoisie

100

Personnalisation

75

Clarté de la réponse

100

63

TRAITEMENT  
DE LA DEMANDE

Pertinence de la réponse (1)

67

Clarté et accessibilité de la réponse (1)

67

Réorientation de l'usager (si nécessaire) (1)

67

Proactivité (1)

50

(1) Nouveau critère 2025

(2) Changement du système de notation

(3) Note non prise en compte dans le calcul



## → ① ACCÈS

61

	67	50	67	Courrier 1	Courrier 2	Courrier 3	Cumul
<b>Disponibilité et cohérence des coordonnées</b>				100	100	100	<b>100</b>
Disponibilité des coordonnées				100	100	100	<b>100</b>
▪ Sur le site de la structure				Oui	Oui	Oui	<b>100</b>
▪ Sur le site service-public.fr				Oui	Oui	Oui	<b>100</b>
▪ Sur le site Google My Business				Oui	Oui	Oui	<b>100</b>
Cohérence des coordonnées				100	100	100	<b>100</b>
<b>Accessibilité multi-canal</b>				0		0	<b>0</b>
<b>Obtention d'une réponse</b>				100	0	100	<b>67</b>

(1) : critère ajouté en 2025

(2) : système de notation modifié en 2025

(3) : non noté



82

## ② INFORMATION - ORIENTATION

	69	94	Courrier 1	Courrier 2	Courrier 3	Cumul
--	----	----	------------	------------	------------	-------

<b>Respect du délai de l'accusé de réception - Bonus</b>						
Réactivité	0				100	50
Courtoisie	100				100	100
Présence d'un bonjour ou de la civilité de l'usager		✓			✓	100
Présence du nom de l'usager (3)		Non			Non	
Présence d'une formule de politesse		✓			✓	100
<b>Personnalisation</b>	75				75	75
Présence du nom de la structure		✓			✓	100
Présence des coordonnées de la structure		✓			✓	100
Présence des jours et horaires d'ouverture de la structure		✗			✗	0
Présence du nom / prénom / signature de la personne en charge du dossier		✓			✓	100
<b>Clarté de la réponse</b>	100				100	100
Courrier compréhensible		✓			✓	100
Courrier lisible		✓			✓	100
Courrier clair		✓			✓	100
Courrier rédigé sans fautes d'orthographe		✓			✓	100

(1) : critère ajouté en 2025

(2) : système de notation modifié en 2025

(3) : non noté



63



## 3. TRAITEMENT DE LA DEMANDE



	Courrier 1	Courrier 2	Courrier 3	Cumul
Pertinence de la réponse (1)	100	0	100	67
Clarté et accessibilité de la réponse (1)	100	0	100	67
Réorientation de l'usager (si nécessaire) (1)	100	0	100	67
Proactivité (1)	100	0	50	50

(1) : critère ajouté en 2025

(2) : système de notation modifié en 2025

(3) : non noté



## ► THÈME

## ► SCÉNARIO

## ► SCÉNARIO COMPLET

## ► RÉPONSE ATTENDUE

## ► RÉPONSE OBTENUE

	COURRIER 1	COURRIER 2	COURRIER 3
THÈME	Handicap	Informations générales	Accompagnement
SCÉNARIO	Informations sur le FIPHFP	Demande d'information sur la mission déontologie	Demande d'accompagnement pour une collectivité non affiliée
SCÉNARIO COMPLET	<p>Je me permets de vous écrire car je suis récemment devenu utilisateur de fauteuil roulant suite à un accident, et je commence à réfléchir à ma reprise d'activité professionnelle. Je m'intéresse notamment à la fonction publique territoriale, et j'aimerais savoir s'il existe des dispositifs d'aide pour adapter un poste de travail en cas de handicap. On m'a parlé du FIPHFP, mais je ne sais pas exactement comment cela fonctionne, ni si vous êtes en mesure de m'informer à ce sujet. Est-ce que vous pourriez m'indiquer quelles sont les aides existantes pour compenser un handicap sur un poste de travail, et vers qui je pourrais me tourner pour un accompagnement ?</p>	<p>Bonjour, Je m'intéresse à la déontologie dans la fonction publique territoriale, notamment au rôle que joue le centre de gestion dans ce domaine. Pourriez-vous m'indiquer en quoi consiste cette mission et si vous publiez des rapports ou bilans sur ce sujet ? Bien cordialement,</p>	<p>Bonjour, Je me permets de vous contacter car je travaille pour une petite collectivité territoriale située dans le Nord, qui n'est pas affiliée à votre Centre de gestion. Nous aurions besoin ponctuellement d'un accompagnement sur des sujets de ressources humaines (par exemple aide à la rédaction d'une fiche de poste ou appui juridique sur un cas statutaire). On m'a dit que certains CDG pouvaient proposer des prestations à la demande même pour les structures extérieures. Est-ce que c'est quelque chose que vous proposez aussi ? Et si oui, quelles sont les conditions pour en bénéficier (modalités, délais, tarif éventuel, convention...) ? Merci beaucoup pour votre retour, Bien cordialement,</p>
RÉPONSE ATTENDUE	Explique le rôle du CDG, oriente vers le référent handicap ou partenaire local. Peut transmettre une fiche explicative ou lien vers les dispositifs FILHFP	Réponse sur la fonction de référent déontologue du CDG, lien vers une ressource ou rapport d'activité, ou coordonnées pour en savoir plus.	Le CDG de la Charente est censé répondre en précisant s'il propose bien des prestations à la demande pour les collectivités non affiliées. Il devrait expliquer les types d'accompagnement possibles (conseil statutaire, aide au recrutement, gestion des carrières, etc.), les modalités pratiques pour en bénéficier (demande formelle, convention, délais) et, le cas échéant, les coûts associés. Il pourrait également transmettre une plaquette ou un lien vers leur offre de services, et proposer un contact direct pour échanger sur les besoins spécifiques de la collectivité.
RÉPONSE OBTENUE	<i>La personne me donne des liens internet et des endroits où je peux me rendre.</i>		<i>Le courrier m'informe que la structure ne peut pas répondre à ma demande et m'explique qu'ils agit d'une compétence territoriale. On m'orienté cependant vers le centre de Gestion de la FTP du Nord en m'indiquant les coordonnées.</i>



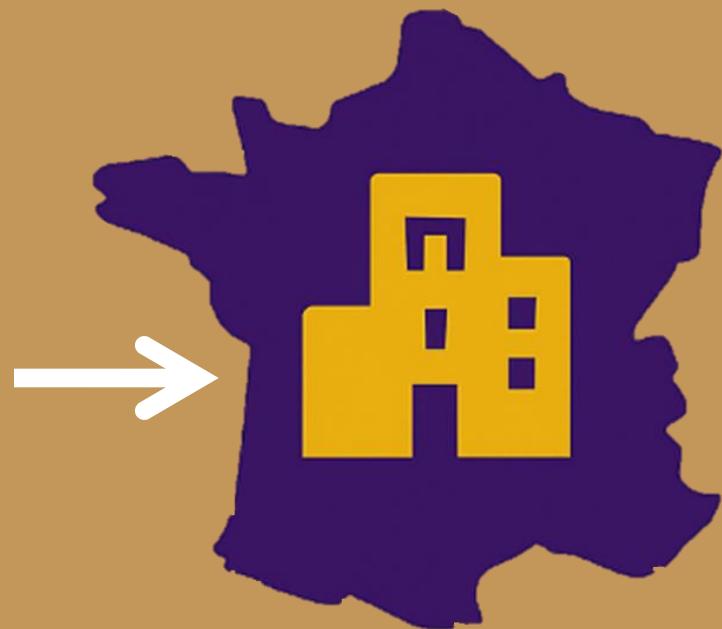
	COURRIER 1	COURRIER 2	COURRIER 3
POINTS POSITIFS	J'obtiens une réponse.		La réponse est rapide, le courrier m'oriente correctement et m'explique pourquoi ils ne peuvent pas répondre à ma demande. De plus, je sais que je peux me rendre sur le site internet pour obtenir d'autres informations.
SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION	Je n'ai aucune suggestion.		Aucun.



## VOS POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES

		Site principal	Type de critères
Accès	Disponibilité et cohérence des coordonnées	100	BASIQUE
	Accessibilité multi-canal	0	BASIQUE
	Obtention d'une réponse	67	BASIQUE
Information Orientation	Respect du délai de l'accusé de réception		MOTEUR
	Réactivité	50	MOTEUR
	Courtoisie	100	MOTEUR
	Personnalisation	75	MOTEUR
	Clarté de la réponse	100	MOTEUR
Traitement de la demande	Pertinence de la réponse	67	MOTEUR
	Clarté et accessibilité de la réponse	67	MOTEUR
	Réorientation de l'usager (si nécessaire)	67	MOTEUR
	Proactivité	50	MOTEUR

# LES RÉSULTATS DE VOTRE STRUCTURE



## LE SITE INTERNET

Résultats globaux	P.45
Résultats détaillés	P.46
Commentaires	P.49
Conclusion	P.50



TRAITEMENT  
DE LA  
DEMANDE



## SCORE GLOBAL

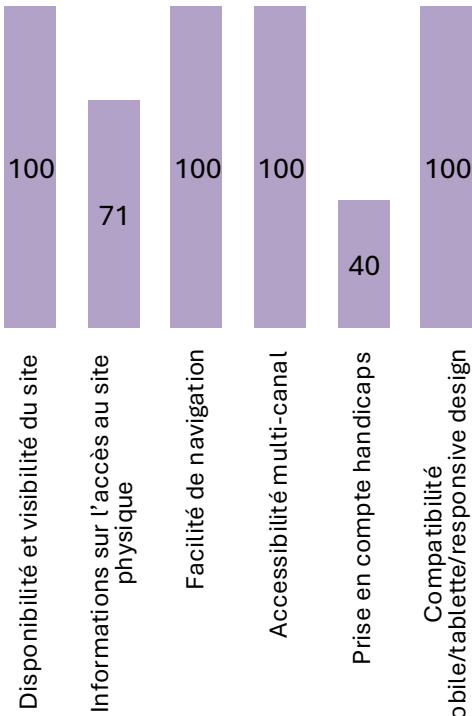


## SCORE DES AUTRES STRUCTURES

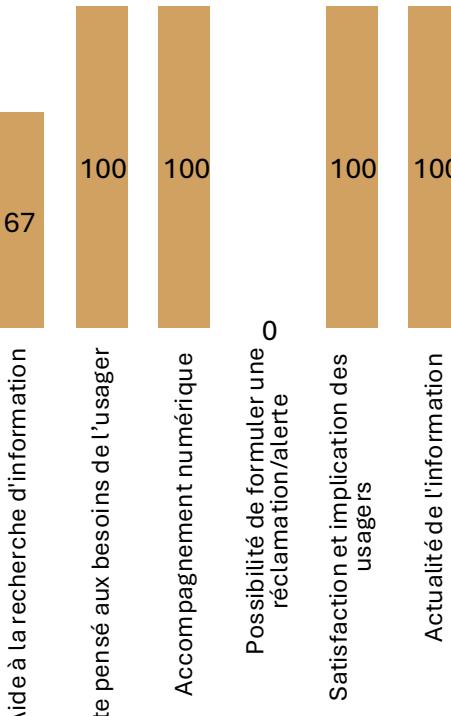
Votre catégorie	78
1/4 Performant global	80
Toutes les structures	77



## ACCÈS



## INFORMATION – ORIENTATION



Espace utilisateur  
Accès aux procédures  
dématérialisées

(1) Nouveau critère 2025

(2) Changement du système de notation

(3) Note non prise en compte dans le calcul



→ ① ACCÈS

85

	85		85
<b>Disponibilité et visibilité du site</b>	<b>100</b>		<b>40</b>
Existence d'un site OU d'une page/section dédiée (Uniquement Structure annexe)	✓		
Référencement du site internet	✓		✗
Signalement en cas de maintenance			✗
<b>Information sur l'accès au site physique</b>	<b>71</b>		
Adresse de la structure visible sur la page d'accueil	✓		
Horaires d'ouverture sur le site internet	✓		✓
Horaires d'ouverture sur services-publics.fr	✓		✓
Horaires d'ouverture sur Google My Business	✓		✗
Temps d'attente estimé / calendrier des fréquentations – <b>Bonus</b>	Non		Non
Information sur la présence d'un parking (3)	Non		✓
Modalités d'accès physique multiples (voiture, vélo, transports en commun, etc.) sur le site	✗		Oui
Modalités d'accès physique multiples (voiture, vélo, transports en commun, etc.) sur services-publics.fr (1)	✓		
Présence d'un plan d'accès sur le site	✗		
Présence de bornes rechargeables pour véhicule électrique / places de stationnement pour vélo sécurisées indiquées sur le site internet – <b>Bonus</b>	Non		
<b>Facilité de navigation</b>	<b>100</b>		
La signalétique du site permet de naviguer facilement dans les différentes rubriques	✓		
<b>Accessibilité multi-canal</b>	<b>100</b>		
Présence des coordonnées des différents canaux de contact sur le site internet :			
▪ Adresse postale	✓		
▪ N° de téléphone	✓		
▪ Adresse mail	✓		
▪ Réseaux sociaux	✓		
<b>Prise en compte des handicaps</b>			
Le site propose une solution d'accessibilité téléphonique et physique pour les personnes sourdes malentendantes, sourdes aveugles ou aphasiques – <b>Bonus pour pages ou section</b>			✗
Le site affiche sa déclaration d'accessibilité numérique et/ou son taux de conformité - <b>Bonus pour pages ou section</b>			✗
Le taux de conformité RGAA est totalement conforme - <b>Bonus pour pages ou section</b>			✓
Des informations concernant les PMR sont présentes sur le site			✓
▪ Informations qui concernent les conditions de transport, d'accès, de stationnement ou prestations spécifiques			✓
▪ Informations facilement identifiables			✗
Présence d'un lien vers le site acceslibre.beta.gouv.fr – <b>Bonus</b>			Non
<b>Compatibilité mobile</b>			100
Le site internet est responsive			✓
Le site internet est ergonomique (3)			Oui
<b>Eléments de pages spécifiques (uniquement page ou section)</b>			
Présence d'informations sur la structure et son utilité			
Information sur les démarches disponibles			
Horaires d'ouverture			
Adresse			
Numéro de téléphone			
Adresse mail			
Réseaux sociaux (3)			
Dispositifs PMR			



78

 ② INFORMATION - ORIENTATION\*

78

67

**Aide à la recherche d'information**

Plan du site disponible	x
Le site internet propose un moteur de recherche	✓
▪ Le moteur de recherche est efficace - Non noté pour les annexes	✓

**Site pensé aux besoins de l'usager**

La page d'accueil propose un filtrage (par profil, thème...)	✓
--	---

**Accompagnement numérique**

Le Site Internet met à disposition un dispositif (FAQ, conversation instantanée, tutoriels, hotline, etc.)	✓
▪ Si le dispositif est un chatbot, fonctionne-t-il ? – <b>Bonus</b>	Non

**Possibilité de formuler une réclamation / signalement / alerte**

Informations sur les voies de recours suite à une décision administrative (1) – Structures principales uniquement	x
Existence d'un dispositif (application, numéro) pour réaliser un signalement à tout moment (villes > 20M Hab)	✓
Présence du numéro de la police municipale - Villes uniquement	x

**Satisfaction et implication des usagers**

Mise en place d'action pour rencontrer les usagers (3)	Non
Présence d'une rubrique pour donner son avis ou d'une enquête réalisée auprès des usagers	✓
L'une des enquêtes porte sur la qualité de l'accueil et la relation aux usagers (3)	Non
Les résultats de l'enquête sont accessibles sur le site services-publics.fr - <b>Bonus</b>	Non

**Actualité de l'information**

Présence d'une rubrique ou d'un accès vers les actualités de la structure	✓
▪ Les informations sont actualisées (1 mois max)	✓

Présence d'un agenda (3)	Oui
--------------------------	-----

<b>Information sur le droit à l'erreur – Bonus</b>	Non
--	-----

<60  
Alerte60 à 79  
Vigilance80 à 89  
Conformité>89  
Excellence



## 3. TRAITEMENT DE LA DEMANDE

67

67

**Espace utilisateur et espace famille**

Existence d'un espace famille (3)	Non
Existence d'un compte utilisateur - <b>Bonus</b>	Non
Espace facile à trouver	
Informations sur l'utilité du compte utilisateur	
Dispositif d'aide à l'utilisation de l'espace (3)	
Espace ergonomique et facile d'utilisation	
Démarches en ligne disponibles (3)	
▪ Plusieurs thématiques proposées	
▪ Filtrage des démarches	
Connexion via France Connect (3)	
Prise de rendez-vous en ligne (3)	

**Accès aux procédures dématérialisées**

67

Présence d'une rubrique avec les différentes démarches en ligne	✓
Efficacité et clarté de l'accès vers la démarche	✓
Prise de rendez-vous en ligne - <b>Bonus</b>	
Dispositif d'aide aux démarches	✗
Existence d'un dispositif pour suivre l'avancée de la demande d'un usager - <b>Bonus</b>	Non

<60  
Alerte60 à 79  
Vigilance80 à 89  
Conformité>89  
Excellence



## SITE INTERNET

## POINTS POSITIFS



Contenu clair et bien organisé. Visuels neutres et professionnels, concordent bien avec le cadre institutionnel.

SUGGESTIONS  
D'AMÉLIORATION

"Mieux placer le bouton ""recherche"" : faire en sorte qu'il soit accessible sur chaque page sur laquelle on navigue (il est pour l'instant uniquement sur la page d'accueil). Le placer de sorte à ce qu'il ne dérange pas lorsqu'on déplace la souris sur les onglets proches."



## VOS POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES

		Site principal	Type de critères
Accès	Disponibilité et visibilité du site	100	BASIQUE
	Informations sur l'accès au site physique	71	BASIQUE
	Facilité de navigation	100	BASIQUE
	Accessibilité multi-canal	100	BASIQUE
	Prise en compte des handicaps	40	BASIQUE
	Compatibilité mobile/tablette/responsive design	100	BASIQUE
	Eléments de pages spécifiques		BASIQUE
Information Orientation	Aide à la recherche d'information	67	MOTEUR
	Site pensé aux besoins de l'usager	100	MOTEUR
	Accompagnement numérique	100	MOTEUR
	Possibilité de formuler une réclamation/alerte	0	MOTEUR
	Satisfaction et implication des usagers	100	MOTEUR
	Actualité de l'information	100	BASIQUE
	Information sur le droit à l'erreur		MOTEUR
Traitement de la demande	Espace utilisateur		MOTEUR
	Accès aux procédures dématérialisées	67	MOTEUR

**Pour nous contacter :**



[secteurpublic@afnor.org](mailto:secteurpublic@afnor.org)



**Pour en savoir plus sur nos accompagnements :**

[Performance publique pour les collectivités locales –  
Groupe AFNOR Nos solutions gamme secteur public](#)



**Pour vous inscrire à l'édition 2026 :**

[https://www.etudes-afnor.org/SurveyServer/s/  
HPU/INSCRIPTION\\_Baro\\_XP\\_2025/questionnaire.htm](https://www.etudes-afnor.org/SurveyServer/s/HPU/INSCRIPTION_Baro_XP_2025/questionnaire.htm)



## LES ANNEXES

# CONTENU DES CRITERES D'EVALUATIONS

<b>Disponibilité et cohérence des coordonnées</b>	Les informations disponibles sur les coordonnées d'accès de votre structure sont bien renseignées sur votre site internet et réseaux sociaux, sur le site service-public.fr et sur le site Google My Business. Les coordonnées d'accès de votre structure sont cohérentes entre les différents sites publics et ceux que vous nous avez communiqués – Vous vous assurez de leur mise à jour.
<b>Taux d'appels aboutis</b>	Nombre moyen d'appels réalisés avant d'obtenir un interlocuteur sur le canal téléphonique. La note 100 est obtenue si la collectivité est accessible, c'est-à-dire si le premier appel aboutit.
<b>Répondeur</b>	En dehors des horaires d'ouverture, la structure dispose d'un répondeur qui fonctionne. Celui-ci donne, au minimum, les informations d'horaires et jours d'ouverture et un autre moyen de contacter la structure. Pour les mairies, le message contient un numéro d'urgence à contacter en cas de besoin.
<b>Obtention d'une réponse</b>	<p>Ce critère concerne les demandes réalisées via certains canaux à distance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les <b>courriers</b> sont traités dans un délai maximum de <b>20 jours ouvrés</b>.</li> <li>• les <b>mails</b> sont traités dans un délai maximum de <b>15 jours ouvrés</b>.</li> <li>• les <b>messages privés Facebook et X</b> sont traités dans un délai maximum de <b>5 jours ouvrés</b>.</li> </ul> <p>Au-delà de ces délais, il est considéré que l'usager-mystère n'a pas reçu de réponse.</p>
<b>Disponibilité et visibilité du site</b>	La structure dispose d'un site internet OU d'une page/section dédiée (Uniquement pour les annexes) référencé(e) dans les 3 premières positions.
<b>Accèsibilité multi-canal</b>	La structure renseigne les usagers sur les coordonnées des autres modes de contact (adresse postale, n° de téléphone, adresse mail, site internet, réseaux sociaux).
<b>Informations sur l'accès au site physique</b>	Les informations sur l'accessibilité au site physique sont disponibles. La structure renseigne les utilisateurs sur les modalités pratiques pour se rendre dans leurs locaux telles que le plan d'accès, les horaires d'ouvertures, les périodes d'affluence et les modalités d'accès en transport en commun.
<b>Prise en compte handicaps</b>	La structure dispose de fonctionnalité pour l'accessibilité aux malvoyants, dyslexiques, malentendants et de rubriques concernant les PMR.
<b>Facilité de navigation</b>	Sur le site internet, la navigation est facilitée pour l'usager internaute (disposition des onglets et rubriques).
<b>Compatibilité mobile/tablette/responsive design</b>	Le site internet est responsive et facilite la navigation quel que soit le support utilisé (Smartphone, tablette, ordinateur). La page doit s'afficher correctement : taille de caractère lisible, taille de la page adaptée à l'écran du téléphone, etc...
<b>Éléments de pages spécifiques</b>	La page ou section internet dédiée contient des informations sur la structure, son utilité et indique les démarches disponibles
<b>Accessibilité aux réseaux sociaux depuis le site internet</b>	L'accès aux réseaux sociaux est facilité via un lien direct sur le site internet. Accès à minimum 2 réseaux sociaux.
<b>Identification de la structure</b>	Structure identifiable dès l'entrée.
<b>Amplitude des horaires d'ouverture</b>	<p>Les horaires d'ouverture de la structure sont adaptés aux besoins des usagers et le site met en place au moins l'une des solutions suivantes : le samedi matin et/ou une nocturne hebdomadaire jusqu'à 20h00 et/ou l'ouverture entre midi et 14h00 chaque jour.</p> <p>Les horaires d'ouverture de la structure sont visibles en devanture du bâtiment. Les horaires d'ouverture des services, s'ils sont différents des horaires du site principal, sont visibles dès l'entrée.</p>
<b>Conditions de stationnement</b>	La structure dispose de bornes rechargeables pour véhicule électrique et de places de stationnement pour vélo sécurisées.
<b>Propreté et confort des locaux</b>	<p>Les locaux sont propres (pas de salissure au sol, absence de poussière sur les meubles) et bien rangés (les guichets ne sont pas encombrés, les documents sur les présentoirs sont classés...).</p> <p>Des sièges sont à disposition du public à proximité du point accueil, l'éclairage est suffisant et en bon état.</p>
<b>Clarté de la signalétique</b>	Sur la visite, les services sont indiqués par une signalétique spécifique (fléchage au sol, panneaux, lignes colorées,...)
<b>Autres services proposés</b>	D'autres services sont à disposition du public : photocopieuse, photomaton, distributeur de boissons, fontaine à eau...

# CONTENU DES CRITERES D'EVALUATIONS

<b>Orientation de l'usager via un SVI</b>	<b>Si la structure dispose d'un SVI, celui-ci est clair et intuitif.</b>
<b>Clarté du formulaire de contact</b>	Si la structure met un formulaire de contact à disposition des usagers, ce dernier est clair, lisible, propose des catégories pertinentes et informe l'usager sur la confidentialité de ses données.
<b>Respect du délai de l'accusé de réception</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En cas d'engagement sur un délai lors d'un accusé de réception, celui-ci est bien respecté.</li> </ul>
<b>Réactivité</b>	<p>La réactivité est mesurée différemment selon les canaux de contact :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Au téléphone, le <b>décroché téléphonique</b> est attendu en <b>moins de 4 sonneries</b>. Un serveur vocal ou un message d'attente prend en charge l'usager avant décrochage.</li> <li>Le délai attendu pour les <b>courriers</b> est de <b>10 jours ouvrés</b>.</li> <li>Le délai attendu pour les <b>mails</b> est de <b>5 jours ouvrés</b>.</li> <li>Le délai attendu pour les <b>messages privés Facebook et X</b> est de <b>1 jour ouvré</b>.</li> </ul>
<b>Courtoisie</b>	Les agents font preuve d'écoute et de courtoisie tout au long du processus d'accueil et de prise en charge en accueillant les usagers par un mot de bienvenue et en prenant congé par une formule de politesse. Les courriers, mails et réponses sur les réseaux sociaux s'ouvrent et se concluent par une formule de politesse appropriée, présentent les éléments de civilité et de personnalisation d'usage.
<b>Personnalisation</b>	<p>Un agent en contact direct avec l'usager par téléphone s'identifie par son prénom et/ou son service et/ou son nom.</p> <p>Les courriers et mails précisent le nom de l'interlocuteur et le service.</p> <p>L'agent en contact direct avec l'usager lors de la visite est facilement identifiable (badge nominatif et/ou chevalet).</p>
<b>Clarté de la réponse</b>	<p>Le personnel s'exprime de façon claire, audible et de façon compréhensible.</p> <p>Les courriers et courriels de réponse sont lisibles, clairs et compréhensibles (langage administratif adapté, vocabulaire simple).</p>
<b>Gestion de l'attente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Au téléphone, la mise en attente est réalisée de façon professionnelle (prévenance, formule de mise en attente, délai).</li> <li>En cas d'affluence, une gestion optimale des files d'attente est définie et mise en place (information précisant les délais d'attentes dès l'entrée du service, panneau d'information présentant les périodes d'affluence, distributeur de tickets, ...).</li> </ul>
<b>Efficacité du transfert</b>	Au téléphone, les usagers sont orientés par le standard ou un serveur vocal, du premier coup, vers le bon service.
<b>Site pensé besoin usager</b>	La page d'accueil du site internet propose un filtrage selon des profils d'usager et/ou des gammes de services précises et/ou des thématiques particulières.
<b>Aide à la recherche de l'information</b>	Sur le site internet, la recherche d'information est facilitée grâce à un moteur de recherche efficace.
<b>Actualité de l'information</b>	Le site internet de la structure et les réseaux sociaux (Facebook / X) présentent des informations régulièrement mises à jour. Une rubrique « Actualités » et un agenda des événements organisés sont disponibles sur le site.
<b>Accompagnement numérique</b>	La page d'accueil du site internet met à disposition une FAQ, une conversation instantanée ou un dispositif d'aide à la navigation (N° vers une hotline, tutoriel, ...)
<b>Satisfaction et implication des usagers</b>	La structure s'est engagée dans une démarche d'écoute et d'amélioration de la qualité des services proposés aux usagers. Elle a mis en place des actions pour impliquer les usagers.
<b>Possibilité de formuler une réclamation/alerte</b>	Il est possible de trouver rapidement comment réaliser une demande ou faire part d'une suggestion ou d'une réclamation sur le site (via une adresse e-mail, un formulaire, ...). Il existe un dispositif pour alerter la structure à tout moment 7J/7 24H/24 d'une urgence.
<b>Information sur le droit à l'erreur</b>	La structure promeut l'information sur le droit à l'erreur avec la consultation du site <a href="http://oops.gouv.fr">oops.gouv.fr</a> .
<b>Communication avec la structure</b>	La structure offre la possibilité aux usagers de communiquer par le biais de l'envoi d'un message privé via Facebook. Il est également possible de laisser un avis sur la page ou encore de partager la page. Si des usagers posent des questions sur les réseaux via des post ou des tweets, la structure leur apporte une réponse.
<b>Présence d'un point d'accueil</b>	A l'accueil physique, un agent d'accueil est présent pour vous informer ou vous orienter.
<b>Accompagnement personnalisé</b>	Si besoin, l'usager peut se faire aider ou accompagner dans ses démarches. Les services sont organisés de manière à pouvoir lui apporter un accompagnement personnalisé.
<b>Dispositif de prise de rdv</b>	Il existe un dispositif de prise de rendez-vous.
<b>Confidentialité</b>	La disposition des locaux permet d'assurer la confidentialité des entretiens (cloisonnement entre les guichets, séparation, écluses...)
<b>Qualité de l'information disponible</b>	<p>La structure organise sa documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers (notices explicatives, brochures ...).</p> <p>Le point accueil présente de la documentation consultable par les usagers.</p>

# CONTENU DES CRITERES D'EVALUATIONS

## Traitemen<sup>t</sup>t de la demande

<b>Ecoute du besoin</b>	Le personnel est disponible et a le sens de l'écoute pour prendre en compte la demande des usagers.
 <b>Accès aux procédures dématérialisées</b>	Sur le site internet, la structure offre la possibilité à l'usager d'accéder à des démarches administratives dématérialisées en ligne. A minima, le site renvoie sur les e-procédures du site <a href="http://service-public.fr">service-public.fr</a> (délivrance d'actes d'état civil, ...).
<b>Espace utilisateur</b>	Sur le site internet, il existe la possibilité de créer facilement un compte utilisateur. Des informations/précisions sur l'utilité d'ouvrir un tel compte sont présentes.
<b>Pertinence de la réponse</b>	Les demandes de renseignement doivent faire l'objet d'une réponse appropriée et qualifiée, quel que soit le canal de contact utilisé par l'usager (téléphone, mail, courrier, réseaux sociaux, visite).
<b>Clarté et accessibilité de la réponse</b>	L'usager est accompagné dans les meilleures conditions pour répondre à son besoin. La réponse doit être claire et compréhensible par tous. L'usager a l'impression d'avoir été bien renseigné et sait bien quoi faire une fois la demande effectuée.
<b>Réorientation de l'usager</b>	S'il la structure n'a pas la réponse à la demande de l'usager, elle l'oriente vers la structure appropriée et renseigne l'usager sur les modalités de contact ou la localisation de la structure.
<b>Proactivité</b>	L'agent fait preuve d'écoute et accompagne l'usager au bout de sa démarche. Il se montre proactif dans le traitement de la demande en apportant des conseils supplémentaires pertinents.