



COMMUNICATION

Première place du concours "Expérience Citoyen" pour l'Agglo



Publié le 06 décembre 2023

L'Agglo a reçu le **1er Prix au « Baromètre Expérience citoyen »** du Groupe AFNOR, lors des 10èmes « Rencontres nationales Accueil et Relations usagers » qui se sont tenues au Havre les 5 et 6 décembre. Cette distinction remise par l'institut de certification parmi 62 autres collectivités françaises vient récompenser **les efforts entrepris par CapAtlantique La Baule-Guérande Agglo pour améliorer la qualité du parcours de l'utilisateur et les relations qu'il entretient avec l'administration**, un des engagements du projet de territoire 2030.

Avec 76 000 habitants à l'année et 360 000 habitants en période estivale, l'Agglo se situe sur un territoire très attractif avec de fortes attentes en matière d'accueil, de réponses aux demandes des usagers ainsi qu'un devoir d'efficacité et de qualité de service élevé. Les efforts menés par les services pour améliorer l'expérience vécue par l'utilisateur lorsqu'il est au contact de l'administration, mis en lumière par le lancement récent d'un « portail citoyen » en ligne, viennent d'être récompensés officiellement par l'AFNOR au Havre.

En effet, le 1er Prix des Trophées AFNOR Expérience Citoyen, remporté parmi **62 communautés de communes, agglomérations, métropoles, de toute la France**, dans la catégorie « Intercommunalité », a été remis à Nicolas Criaud, président de CapAtlantique La Baule-Guérande Agglo et maire de Guérande, venu pour l'occasion accompagné du directeur général des services, de la responsable du service Accueil et Logistique et d'une agent d'accueil de l'Agglo. Replacer l'humain au cœur des préoccupations pour **réincarner le dialogue entre les administrations et les habitants** est un des engagements importants du projet de territoire 2030 présenté il y a plus d'un an.

Le baromètre AFNOR Expérience Citoyen est un observatoire national des pratiques d'accueil et de gestion de la relation aux usagers au sein des structures publiques. L'évaluation, réalisée par cet institut de certification, s'appuie sur des audits mystères qui sondent de façon anonyme tout au long de l'année les **différents canaux tels que le téléphone, l'email, le courrier, la visite physique, les plateformes d'avis en ligne, et les réseaux sociaux**. Les intercommunalités ont été suivies et évaluées sur **l'accessibilité, la réactivité, la courtoisie, la personnalisation, le temps d'attente, l'efficacité du transfert, et la gestion des réclamations**. Cette cérémonie a été aussi l'occasion pour l'Agglo de partager ses bonnes pratiques qui ont contribué à cette réussite.



CapAtlantique La Baule-Guérande Agglo

3 Avenue des Noëlles
44503 La Baule-Escoublac Cedex

📞 02 51 75 06 80