



COMMUNICATION, INSTITUTION

# Une 2ème place au Baromètre AFNOR Expérience Citoyen 2024



*Après avoir été vainqueur l'année dernière, CapAtlantique La Baule-Guérande Agglo reste sur le podium en décrochant, cette année la seconde place à la 11e édition du Baromètre AFNOR Expérience Citoyen.*

Publié le 28 novembre 2024



Cette 11ème édition du Baromètre AFNOR Expérience Citoyen qui se déroulait à Brest, a réuni 315 participants pendant les 2 journées des 19 et 20 novembre en provenance de toute la France. L'Agglo a obtenu la seconde place dans sa catégorie, elle vient confirmer les efforts entrepris par la collectivité sur le sujet de l'amélioration de la relation avec nos usagers, une des promesses du projet de territoire 2030.

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.**

43 communautés de communes, agglomérations, métropoles de toute la France ont été suivies par l'institut de certification et c'est bien notre agglo qui s'est démarquée au final sur les critères comme l'accessibilité, la réactivité, la courtoisie, la personnalisation, le temps d'attente, l'efficacité du transfert, la gestion des réclamations, les réseaux sociaux...

Merci à tous les agents qui œuvrent au quotidien pour toujours mieux vous satisfaire et on continue les efforts pour faire de votre expérience à nos côtés un moment efficace et agréable !



## CapAtlantique La Baule-Guérande Agglo

3 Avenue des Noëllés  
44503 La Baule-Escoublac Cedex

 **02 51 75 06 80**