

## **La Ville récompensée : trophée AFNOR « Expérience Citoyen »**

Pour la 3ème fois consécutive, la Ville décroche le 1er prix national de sa catégorie en matière de pratiques d'accueil et de relation aux usagers : « Expérience Citoyen » qui récompense l'engagement collectif des services municipaux dans une démarche d'amélioration continue.

Le baromètre AFNOR Expérience citoyen 2021 a été présenté aux Entretiens territoriaux de Strasbourg, en présence de Franck Périnet, directeur général de l'Institut national des études territoriales.

Il a mis à l'honneur les territoires et les services publics exemplaires en matière **d'accueil et de relation usagers**.

L'AFNOR a réalisé un audit mystère auprès des services municipaux afin de mesurer les principaux déterminants de la satisfaction de l'utilisateur : accessibilité, réactivité, courtoisie, personnalisation, temps d'attente, efficacité du transfert et gestion des réclamations.

Publié le 08 février 2022