

## Trophées AFNOR: Le conseil départemental de Loir-et-Cher récompensé pour la qualité de son accueil et de sa relation aux usagers

Ce jeudi 27 novembre, au sein de la Cité des congrès de Nantes, le conseil départemental de Loir-et-Cher a été distingué parmi les lauréats des Trophées AFNOR 2025 dans la catégorie « Départements » pour la qualité de l'accueil et de la relation aux usagers. Une distinction qui vient récompenser plusieurs actions portées par les services du conseil départemental.

Chaque année depuis 2012, le baromètre AFNOR « Expérience citoyen » évalue, à partir d'audits mystères, le parcours usager de dizaines de structures délivrant des services publics. Cette évaluation – réalisée de mai à juillet par des enquêteurs mystères se mettant dans la peau du citoyen, demandant des informations ou des services, et réalisant ainsi une photographie de la qualité de prise en charge de leur demande (réactivité, courtoisie, qualité de la réponse, etc.) – a cette année permis de récompenser le conseil départemental de Loir-et-Cher parmi plus de 240 établissements publics, dont 35 départements.

### Un parcours usager remarqué

Deuxième de sa catégorie avec la belle moyenne de 77/100, le département de Loir-et-Cher s'est notamment distingué grâce à la qualité de sa prise en charge de l'utilisateur, quel que soit le support de contact – téléphone (80/100), mail (78/100), courrier (77/100), site Internet (67/100) et réseaux sociaux (85/100). La courtoisie, la clarté, la qualité et la personnalisation des réponses, l'écoute des besoins de la part des agents – points déterminants dans la satisfaction des usagers – ont également été particulièrement soulignés par les enquêteurs mystères (78/100).

### Une démarche et des actions récompensées

Depuis plusieurs années, le département de Loir-et-Cher a en effet engagé un important travail collectif pour améliorer l'accueil des habitants et faciliter leur accès à l'information ainsi qu'aux services proposés par la collectivité. Suite à une analyse des besoins du territoire, plusieurs actions ont été entreprises :

- La refonte du site Internet, afin de proposer aux Loir-et-Chériens un site qui répond au mieux à leurs besoins en termes d'informations et de services, ainsi que le lancement du site [mesdemarches.departement41.fr](https://mesdemarches.departement41.fr), un portail simple, ergonomique, doté d'un chatbot, et qui regroupe l'ensemble des démarches sociales, culturelles, sportives ou territoriales.
- La création d'un numéro social unique pour centraliser les demandes, simplifier l'orientation, réduire les délais et répondre au mieux aux besoins des Loir-et-Chériens ;
- L'implantation de 12 Maisons départementales des solidarités réparties sur l'ensemble du territoire et offrant un accueil avec ou sans rendez-vous sur place ou dans des points d'accueil mobiles ;
- La mise en place d'un accueil piloté par des conseillers numériques, pour accompagner les usagers dans la création de leur dossier en ligne et, plus globalement, de réduire la fracture numérique.

Lors de l'attribution de ce prix, le jury a tenu à féliciter le département de Loir-et-Cher pour la création de son service dédié (la direction Innovation et de qualité de service). Parmi les éléments qui ont retenu l'attention du jury, figure également la certification ISO 9001 de la Maison départementale de l'autonomie (MDA) de Loir-et-Cher. Elle est le premier organisme de ce type en France à obtenir cette distinction qui vient souligner la qualité de la prise en charge des demandes des usagers âgés et/ou en situation de handicap.

*« Rendre l'accès aux services plus clair et plus accessible, quel que soit le mode d'entrée des usagers, constitue une volonté forte du département de Loir-et-Cher. Nous avons fait le choix d'aborder l'accueil non pas comme un simple service mais comme une porte d'entrée vers les droits et vers l'accompagnement. Nous sommes fiers d'avoir réussi à proposer un accueil complet et cohérent, ainsi qu'un parcours usagers réellement continu, où chaque habitant trouve une réponse », a déclaré Philippe Gouet, président du conseil départemental.*