



Grenoble remporte le 3^e prix des Rencontres nationales Accueil & relation aux usagers

La Ville de Grenoble a participé au *Baromètre INDIKO Expérience Citoyens*, portant sur l'état des lieux de la relation aux habitant.es et a reçu dans le cadre des 7^e *Rencontres nationales Accueil & relation aux usagers* les 16 & 17 mai à Angers **le 3^e prix dans la catégorie des villes de plus de 50 000 habitants.**

Les Trophées *Accueil & Relations usagers* consacrent les structures les plus exemplaires dans leurs relations aux habitant.es tout au long de leur parcours (accueil, orientation, délivrance du service) et de ses modes de contact (mail, courrier, téléphone, site internet, réseau social).

Les premiers organismes de chacune des catégories retenues ont été sélectionnés au vu des scores obtenus lors de cette étude. 200 structures publiques ont participé à cette 7^e édition 2018/2019 qui concerne l'ensemble des structures délivrant des services d'utilité publique : écoles, mairies, services

sociaux, hôpitaux, maisons de retraite...

Le *Baromètre INDIKO Expérience Citoyens* permet d'évaluer la qualité des services à travers des audits mystères, via une approche multicanale : courrier, téléphone, mail, site Internet, procédures dématérialisées, réseau social, et de recueillir directement le niveau de satisfaction des concitoyen.es, grâce à une enquête en ligne sur la qualité des services publics sur le territoire.

Laurence Comparat, Adjointe à l'Open data et aux Logiciels libres, déclare : « *Rendre les services municipaux plus proches et accessibles aux habitant.es a toujours été au cœur de l'action de l'équipe municipale. Ce prix récompense le travail exemplaire des services et des agent.es de la Ville de Grenoble, en particulier pour la qualité de l'accueil téléphonique et sur les réseaux sociaux.* »

