



Communiqué de presse

Montpellier, Toulouse, le 2 décembre 2021

Accueil des usagers : la Région Occitanie distinguée par le baromètre AFNOR 2021

A l'occasion des Entretiens Territoriaux de Strasbourg 2021 que le CNFPT organise actuellement, la Région Occitanie / Pyrénées-Méditerranée a été distinguée par l'AFNOR pour la qualité de sa politique d'accueil des usagers. Dans un contexte sanitaire inédit pour les collectivités territoriales, cette récompense vient souligner la capacité d'adaptation et d'innovation de la communauté des agents d'accueil de la Région Occitanie.

Le baromètre AFNOR 2021 de « l'expérience citoyen », observatoire national des pratiques d'accueil et de gestion de la relation aux usagers, vient de placer l'Occitanie en tête des Régions françaises pour la qualité de ses dispositifs d'accueil et d'orientation des citoyens. Accueils physiques dans les Hôtels de Région, les « Maisons de Ma Région » ainsi que les Maisons de l'Orientation, accueil téléphonique, gestion du courrier ou encore digitalisation de la relation usager via notamment les réseaux sociaux et un site internet repensé, l'ensemble des critères évalués ont mis en évidence l'effort engagé pour répondre aux attentes des usagers et interlocuteurs de la Région.

Déjà classée 2^e en 2020, la Région Occitanie poursuit sa mobilisation pour optimiser les conditions d'accueil avec une volonté constante d'innovation et de proximité, portée notamment par un groupe projet transversal, « Accueillons ensemble », créé en 2019 et associant plus de 80 agents.

« Dans une région de la taille d'un pays, étendue sur plus de 72 000 km et comptant 6 millions d'habitants, le défi de l'accueil et de la relation usager est réel. A cela s'ajoute un contexte sanitaire inédit qui a conduit nos équipes à réagir rapidement pour assurer la continuité du service public, adapter les conditions d'accueil et surtout maintenir et renforcer ce lien indispensable entre la collectivité et nos concitoyens. Cette distinction vient souligner l'effort engagée par la Région pour assurer un service public de proximité, à l'écoute et adapté aux attentes des usagers. Une ambition affirmée dès 2016, au travers notamment du déploiement des Maisons de Ma Région dans tous les départements et des Maisons de l'Orientation à Toulouse et Montpellier. Je tiens à remercier et à féliciter l'ensemble des équipes en charge de l'accueil, qu'il soit physique, téléphonique, digital ou via le courrier classique, pour leur engagement et leur sens du service public » a notamment souligné la présidente de Région Carole Delga.

[Veillez trouver en pièce jointe une photo d'une partie de l'équipe « accueil » de la Région Occitanie, recevant le prix AFNOR mercredi 1^{er} décembre à Strasbourg](#) (© Région Occitanie).

De gauche à droite sur la photo : Halimah Pujol, Déléguée collectivités et services publics de l'Afnor, Marjolaine Pech, responsable Accueil de la Maison de Ma Région à Narbonne, Christophe Calage, responsable du service Accueil des Hôtels de Région, Thierry Charmasson, Directeur de Projet Qualité de la Relation Agents-Usagers, Franck Périnet, Directeur de l'INET (Institut National des Etudes Territoriales).

■ **Contact presse :**

Frédéric Neuman : frederic.neuman@laregion.fr - Tél. : 05 61 33 53 39 - Port. : 06 19 45 88 18
service.presse@laregion.fr - [@presseoccitanie](https://twitter.com/presseoccitanie)