

Conditions générales de participation

Quel est l'objectif de ce baromètre ?

La qualité de la relation à l'utilisateur est un enjeu majeur et elle commence par la vitrine des services publics municipaux : l'accueil.

Ce baromètre a pour objet de recueillir et d'évaluer, au travers de visites de type « citoyen-mystère », la perception réelle qu'ont les usagers de vos services, à partir d'une expérience vécue de prestation de service et sur la base des déterminants majeurs de leur satisfaction.

La participation au baromètre est gratuite.

Comment est-il réalisé ?

Des citoyens mystères, résidant sur votre territoire, contactent vos services (par courrier, téléphone, courriel et visite physique pour évaluer leur qualité d'accueil et le traitement de leurs demandes et réclamations. Ils se comportent comme des citoyens ordinaires et évaluent de manière détaillée les indicateurs de qualité de service suivants :

- accessibilité à vos services et horaires d'ouverture
- réactivité et délais de traitement de leurs demandes
- fiabilité et qualité de l'information
- réactivité des mails et des courriers
- clarté de la signalétique
- capacité à orienter
- écoute et courtoisie des agents en contact avec le public
- délais d'attente
- place des e-procédures et qualité du site Internet
- suivi et gestion des réclamations
- etc.

Leur évaluation se fonde sur des critères standards de bonnes pratiques d'accueil issus des référentiels Qualiville (communes) et Marianne ou Accueil Service Public Local (départements, intercommunalités).

Quel est le périmètre ?

Le site principal de votre structure est obligatoirement inclus dans le périmètre visité : il peut s'agir de l'hôtel de ville, du siège de votre intercommunalité ou de l'hôtel départemental.

Cette année, vous pouvez aussi **ajouter d'autres sites, de manière optionnelle** :

- Mairie(s) annexe(s)
- Antennes déconcentrées du Département, de type Maison des Solidarités (MDS), Centres Médico-Sociaux (CMS), Agences, Unités Territoriales...

Autre nouveauté en option : vous pouvez également inclure d'autres équipements ou services, tels que* :

- CCAS ou CIAS, Centre d'action sociale, communal ou intercommunal
- Police municipale
- Bibliothèque ou médiathèque
- Maison des services publics
- Autres structures (sous réserve d'acceptation)

**Le Groupe AFNOR se réserve la possibilité de restreindre votre choix parmi ces structures complémentaires, sous réserve de l'acceptation des candidatures.*

Les scénarii des enquêtes-mystères sont différenciés en fonction des compétences des sites visités :

- Pour les communes, les services aux populations constituent la cible principale des scénarii des visites réalisées par les citoyens mystères, à savoir la délivrance des formalités ou titres administratifs (accueil, état civil, élections...) mais également les services de l'enfance-jeunesse-éducation-périscolaire, voire certaines prestations des services techniques (interventions sur voirie ou sur bâti),
- Pour les intercommunalités, les scénarii sont basés sur les prestations les plus communes aux intercommunalités (gestion des déchets, services de l'eau, urbanisme et habitat),
- Pour les départements, l'action sociale et l'insertion, ainsi que la capacité à réorienter, sont principalement concernées.

Nous nous réservons le droit de modifier les scénarii d'une année sur l'autre, le principe étant que l'utilisateur doit pouvoir être servi avec le même niveau de service, quels que soit sa demande et le lieu où il fait sa demande.

Le nombre de visites, courriers, mails, appels réalisés seront différenciés selon qu'il s'agisse d'un site principal ou d'un site annexe.

Qui peut participer ?

Toutes les collectivités de plus de 2 000 habitants peuvent participer.

Les mairies participantes seront regroupées en six strates de collectivités : de 2 000 à 5 000 habitants, de 5 000 à 10 000 habitants, de 10 000 à 20 000 habitants, de 20 000 à 50 000 habitants, de 50 000 à 100 000 habitants et les plus de 100 000 habitants.

Y sont également associées les intercommunalités de plus de 5 000 habitants sous certaines conditions (compétences facultatives de délivrance de prestations).

Si le nombre de départements candidats le permet, un classement en fonction de leur taille sera également réalisé.

Nous attirons votre attention sur le fait que nous nous réservons le droit de sélectionner les candidatures. Si votre candidature est retenue, vous en serez informé au plus tard début mai 2016.

Comment sont communiqués les résultats du baromètre standard ?

Les résultats de l'enquête seront publiés fin de l'année 2016 de manière **anonyme**, sous la forme d'un baromètre qui dressera un véritable paysage de l'état de l'accueil et de la qualité du service public en France.

Un événement dédié à « l'Accueil et à la Relation aux Usagers » sera organisé à Lyon, fin novembre 2016, en partenariat avec Idéal Connaissances, spécialiste des communautés professionnelles dédiées aux collectivités territoriales (www.idealconnaissances.com). A cette occasion, les « Trophées Qualité - Accueil & Relation Usagers » récompenseront les collectivités les plus méritantes lors d'une cérémonie officielle.

En option : un baromètre personnalisé

Sur demande, vous pouvez obtenir un **baromètre personnalisé et confidentiel** pour votre collectivité, qui permet d'avoir une photographie détaillée de la qualité de l'accueil et de la relation à vos usagers, moyennant une participation forfaitaire. Ce diagnostic pourra s'inscrire dans une logique d'amélioration continue de la qualité de vos services, tout en vous permettant de cerner les attentes réelles de vos citoyens et d'engager d'éventuelles actions correctives.

Le baromètre personnalisé comprend les mesures suivantes :

- Performance globale de votre collectivité
- Performance globale par canal de contact (mail / courrier / téléphone / accueil physique / site Internet)
- Performance globale sur chaque étape du parcours de l'utilisateur : Accès à la collectivité / Accueil-information-orientation / Traitement / Réclamation
- Analyse détaillée par critère d'évaluation et par item (question)
- Restitution qualitative : retour des appréciations qualitatives des auditeurs
- Positionnement de la collectivité par rapport à sa strate de population
- Positionnement de la collectivité par rapport à l'échantillon global
- Evolution de votre positionnement par rapport aux éditions précédentes, le cas échéant
- Synthèse des points forts et des points de progrès

Cette participation forfaitaire est de :

- **1 000 €HT pour le site principal (obligatoire)**
- **300 €HT par site annexe (optionnel)**
- **500 €HT pour une restitution (optionnelle) par un consultant expert (2 heures par téléphone ou visioconférence)**

Contact

Halimah PUJOL, Responsable Secteur public, Groupe AFNOR

barometre-accueil-collectivites@afnor.org