



Conditions générales de participation

Un baromètre qui évolue en 2017 !

Pour sa 6ème édition, le baromètre AFNOR Accueil et Relations usagers s'enrichit et devient Indiko Expérience citoyen.

En 2017, le baromètre est ouvert à toute structure délivrant un service d'utilité publique, présente dans une ville de plus de 3500 habitants.

L'objectif est double pour la structure participante :

- Evaluer objectivement la qualité de ses services à travers des audits mystères, via une approche multicanale : visite, courrier, téléphone, mail, site internet, procédures dématérialisées, réseau social;
- Interroger directement le niveau de satisfaction de ses concitoyens, grâce à une enquête en ligne sur la qualité des services publics sur son territoire.

L'évaluation de la qualité de la relation avec vos concitoyens et usagers est un enjeu majeur pour tous les services publics sur votre territoire: Indiko Expérience citoyens vous permet de :

- mesurer la qualité produite par vos services
- évaluer la qualité perçue par vos citoyens,
- situer vos performances et vous comparer avec vos pairs sur votre territoire.

La participation au baromètre est gratuite, mais le nombre de participants est limité.

Toute candidature fera l'objet d'un examen avant acceptation.

Nouveauté 2017 : Enquête citoyens en ligne...

AFNOR met à votre disposition un kit de communication pour interroger directement vos concitoyens.

Qui est ciblé par l'enquête ? L'ensemble des usagers de votre territoire ayant eu recours à vos services d'utilité publique au cours des 3 derniers mois. Cet enquête nationale a été construite sur la base des référentiels Qualivilles et Marianne et vise à recueillir les avis de vos concitoyens par rapport à leur ressenti et leur vécu dans la relation qu'ils entretiennent avec vos services.

Lien vers l'enquête : <http://etape2.afnor.org/SurveyServer/s/ACN/IndikoExpCit/questionnaire.htm>

Plus vous relayerez l'enquête, plus vous garantissez le succès de l'opération. Si suffisamment de réponses sont collectées par le Groupe Afnor, nous vous fournirons une analyse comparative de la perception de vos concitoyens sur votre territoire.

Lien vers le kit de communication : <http://bit.ly/indiko-citoyen>

Comment sont réalisés les audits mystères ?

Des enquêteurs, spécialistes des audits-mystères, contactent vos services à travers tous les canaux de contact à distance (par courrier, téléphone, courriel, site internet, procédures dématérialisées, réseau social) pour évaluer leur qualité d'accueil et le traitement de leurs demandes de renseignement ou d'acte.

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
- etc.

Leur évaluation multicanale se fonde sur des critères standards de bonnes pratiques d'accueil issus des référentiels reconnus tels que Qualivilles, Marianne ou Accueil Service Public Local.

Volumétrie des audits mystères pour chaque canal de contact à distance:

- 4 courriels
- 4 appels
- 1 appel répondeur
- 3 courriers
- 1 visite de site internet (procédure dématérialisée) / réseau social

Option visite-mystère : Il vous est possible de faire auditer également le canal de contact en face à face (canal visite), moyennant une participation forfaitaire. Nous envoyons pour cela un citoyen, résidant sur votre territoire, directement sur le site de votre structure afin d'évaluer la qualité de la relation entretenue avec vos services.

Tarif : 400€HT par site, pour 2 visites-mystères

Quel est le périmètre audité ?

Le périmètre audité est constitué du site principal et des sites supplémentaires que vous choisissez.*

Baromètre standard (gratuit): Le périmètre audité est constitué uniquement du site, bâtiment ou service principal de votre choix.

Baromètre personnalisé (payant) : Vous ajoutez au site principal tous les sites supplémentaires de votre choix.

**Le Groupe AFNOR se réserve la possibilité de restreindre votre choix parmi ces structures supplémentaires.*

Quels types de scénarii pour quelles structures ?

Les scénarii des enquêtes-mystères sont différenciés en fonction des compétences des sites audités.

Nous auditons votre site sur la base de :

- 2 ou 3 scénarii communs à toute structure (par exemple, demande d'horaire d'ouverture, demande de stage ...)
- 1 scénario propre à la typologie de votre structure et de ses missions.

Cette répartition garantit la comparaison des résultats inter-structures et permet d'auditer tout le parcours d'un usager de l'accès au service à sa délivrance (service front et back office).

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

Qui peut participer ?

En 2017, le baromètre est ouvert **sur le principe** à toute structure délivrant un service d'utilité publique, présente dans une ville de plus de 3500 habitants :

Les services suivants sont principalement concernés :

1. Service d'administration générale (et leurs antennes) : mairie, départements, maisons des services publics...), collectivités
Exemple pour une commune :
 - Etat civil / citoyenneté / élections ;
 - Education et activités périscolaires ;
 - Services techniques / urbanisme / voirie ;
 - Petite enfance / crèches / comités du tourisme...
2. service de santé et de sécurité sociale ou de retraite : CAF, CPAM, hôpital, caisse de retraite...
3. service social / service à la personne : CCAS, MDPH, EHPAD
4. service logement social : office public de l'habitat, ADIL, CROUS
5. service de sécurité : commissariat, sapeurs-pompiers, gendarmerie
6. service postal : agence la Poste ou service postal municipal
7. service culturel et/ou sportif : musée, conservatoire, théâtre, piscine, bibliothèque
8. service de l'emploi : APEC, Pôle emploi
9. service de distribution d'eau, d'électricité : agence EDF, agence de l'eau, entreprises concessionnaires, service en régie des collectivités, entreprises publiques locales
10. service de transport local : gare SNCF, agence de la RATP, de tram, bus
11. service de l'enseignement public et de la formation : école, lycée, université, CFA, AFPA
12. Services consulaires : CCI, Chambre des métiers, chambres d'agriculture

Les structures non listées ci-dessus sont invitées à nous consulter : indiko@afnor.org

Pour les mairies participantes, ces dernières seront regroupées en six strates de collectivités : de 3 500 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).

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 septembre 2017.

Comment sont communiqués les résultats du baromètre standard ?

Les résultats de l'enquête seront publiés fin de l'année 2017 de manière **anonyme**, sous la forme d'un baromètre qui dressera un véritable paysage de l'état de l'accueil et de la qualité des services publics en France.

Vous seront également communiqués, courant novembre 2017, les scores consolidés et anonymes de votre structure sur les canaux de contact à distance.

Un événement dédié à « l'Accueil et à la Relation aux Usagers » sera organisé en décembre 2017, en partenariat avec Idéal Connaissances, spécialiste des communautés professionnelles dédiées aux collectivités territoriales (www.idealconnaissances.com). A cette occasion, les « Trophées de la Relation Citoyen » récompenseront les structures les plus méritantes lors d'une cérémonie officielle.

Cette année, une nouvelle catégorie voit le jour : le Trophée de la consultation citoyenne. Il vient récompenser les organismes et collectivités dont la plus forte proportion d'usagers aura participé à l'enquête en ligne. Il ne tient qu'à vous de faire preuve d'initiatives pour relayer et favoriser la participation citoyenne à cette enquête !

Calendrier des opérations 2017

- 13 juillet : Clôture des inscriptions
- Du 17 au 21 juillet : Réalisation des audits des sites internet
- Du 24 juillet au 4 août : Réalisation des audits appel répondeur
- Du 4 septembre au 27 octobre : Réalisation des audits appel téléphonique, mail, courrier (et du canal visite si choisi)
- A partir du 20 novembre : Envoi de la synthèse des résultats personnalisés
- Décembre :
 - o 6ème Rencontres Nationales Accueil et Relations aux Usagers avec remise des Trophées de la Relation Citoyen
 - o Remise des bilans personnalisés (avec possible report sur début 2018)

En option : un baromètre personnalisé

Sur demande, vous pouvez obtenir un **baromètre personnalisé et confidentiel** pour votre structure, qui permet d'avoir une photographie détaillée de la qualité de l'accueil et de la relation entretenue avec vos concitoyens par vos services, 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 concitoyens et d'engager d'éventuelles actions correctives.

Le baromètre personnalisé comprend les mesures suivantes :

- Performance globale de votre structure
- Performance globale par canal de contact (mail / courrier / téléphone / accueil physique si option retenue / site Internet)
- Performance globale sur chaque étape du parcours de l'utilisateur : Accès à la structure / Accueil-information-orientation / Traitement
- Analyse détaillée par critère d'évaluation et par item (question)
- Restitution qualitative : retour des appréciations qualitatives des auditeurs
- Positionnement de la structure par rapport à sa strate de population
- Positionnement de la structure par rapport à l'échantillon global
- Restitution et analyse des enquêtes de satisfaction en ligne auprès de vos usagers et citoyens
- Synthèse des points forts et des points de progrès

Cette participation forfaitaire est de :

- 1 100 €HT pour le site principal (obligatoire)
- 400 €HT pour 2 visites-mystères sur le site principal (optionnel)
- 600 €HT par site supplémentaire ajouté (optionnel)
- 400 €HT pour 2 visites-mystères par site supplémentaire ajouté (optionnel)
- 600 €HT pour une restitution (optionnelle) par un consultant expert (2 heures par téléphone ou visioconférence)

Pour aller plus loin...

- 3300 €HT pour un audit professionnel* sur 2 jours (optionnel) qui comprend :
 - un audit mystère sur place
 - un audit organisationnel de vos services

**Prestation AFNOR Certification (visite d'évaluation de 2 jours sur site + 1 jour hors site). Si vous êtes intéressé merci de contacter indiko@afnor.org*

Contact

Halimah PUJOL, Responsable Secteur public, Groupe AFNOR

indiko@afnor.org

