

Paris, le 20 mai 2016

## Communiqué de presse

### **L'AMF est partenaire de 5<sup>ème</sup> édition du Baromètre AFNOR de la qualité de l'accueil des collectivités**

**Pour la première fois, l'Association des maires de France et des présidents d'intercommunalité (AMF) est partenaire du Baromètre organisé par le groupe AFNOR pour mesurer la qualité de l'accueil des collectivités de plus de 2000 habitants. Les inscriptions, gratuites, sont ouvertes jusqu'au 31 mai 2016.**

Depuis 2012, le Baromètre de l'accueil et de la relation aux usagers permet à toutes les collectivités territoriales de plus de 2000 habitants (villes, intercommunalités et conseils départementaux) d'obtenir une photographie de la qualité de leur accueil. Plus de 200 collectivités ont pris part à l'édition 2015 et une participation accrue est attendue cette année.

#### **Le rôle des citoyens mystères**

La valeur du Baromètre tient notamment au mode d'évaluation mis en place. La collectivité volontaire pour participer voit ses services testés par des citoyens. Ceux-ci sont formés pour effectuer, sans l'annoncer, des demandes réelles et variées auprès des services traditionnellement proposés par les collectivités. De l'accès au service public à la gestion des réclamations, en passant par l'information, l'orientation et le traitement de la demande, c'est l'ensemble du parcours usagers qui est mesuré, sur la base de critères d'audit issus de référentiels de bonnes pratiques tels que Qualiville et le label Marianne.

Leurs constats objectifs permettent de formaliser un état des lieux concret de la qualité de gestion des relations aux citoyens de la collectivité participante. Cette photographie est ensuite utile aux collectivités pour identifier des marges de progrès et agir concrètement.

#### **L'AMF participe à l'examen des résultats**

Une fois les visites mystères réalisées, les résultats seront analysés par le groupe AFNOR et l'AMF, afin de déterminer les lauréats de l'édition 2016. Des trophées seront remis pour distinguer les collectivités participantes souhaitant valoriser l'engagement de leur personnel vis-à-vis de leurs pairs et de leurs parties prenantes. La remise des prix se déroulera du 30 novembre au 1<sup>er</sup> décembre à Lyon, lors d'un événement d'importance : les 5<sup>ème</sup> Rencontres Nationales Accueil et Relation aux Usagers, organisées par le réseau Idéal Connaissances.

[Participer au baromètre AFNOR](#) (inscription en ligne)

#### **Contacts Presse :**

**AFNOR**  
Olivier GIBERT  
Tel: 01 41 62 85 55  
presse@afnor.org

**AMF**  
Marie-Hélène GALIN  
Tel : 01 44 18 13 59  
marie-helene.galin@amf.asso.fr

**Le groupe AFNOR**

Acteur et observateur privilégié de la qualité en France, le groupe AFNOR constitue un groupe international au service de l'intérêt général et du développement économique durable. Il conçoit et déploie des solutions fondées sur les normes volontaires, sources de progrès et de confiance et accompagne les collectivités et les services publics depuis plus de vingt ans. Fort de son expertise autour de l'accueil et de la relation aux usagers, il a bâti des réponses et des outils pour les aider à concevoir leur programme d'excellence du service public et réussir leur démarche. Pour en savoir plus : [www.afnor.org/secteur-public](http://www.afnor.org/secteur-public)

**Association des maires de France et des présidents d'intercommunalité** | Créée en 1907, reconnue d'utilité publique dès 1933, l'histoire de l'AMF se confond avec la défense des libertés locales. L'AMF s'implique pour que les élus locaux disposent des moyens juridiques et financiers suffisants pour assurer leurs missions. Sa légitimité, et donc sa force, ce sont ses 35 363 adhérents, dont 33 946 maires et 1 417 présidents d'EPCI, et son réseau de 101 associations départementales. L'AMF assure deux grandes missions : être une force de proposition et de représentation auprès des pouvoirs publics ; et assurer une fonction de conseil, d'information permanente et d'aide à la décision à ses adhérents.