



## le cadre référentiel d'amélioration de l'accueil dans les services publics



# Sommaire

## Préambule

04

## le cadre référentiel d'accueil

07

## Glossaire

33



# Préambule

## Objet :

Le Référentiel est une déclinaison méthodique de bonnes pratiques de mise en œuvre de programmes d'amélioration de l'accueil.

Il contient les leviers opérationnels à mettre en œuvre pour atteindre les engagements de la Charte d'Accueil.

Le Référentiel d'accueil constitue un document de référence du Programme National d'accueil.

- Il est relié à la Charte d'Accueil : chaque levier est relié à un engagement de la Charte d'Accueil.
- Le Référentiel est également relié aux « Normes, standards et bonnes pratiques » du kit méthodologique de déploiement du Programme National d'Accueil : les principaux leviers matériels sont reliés à une norme ou un standard

## Objectifs :

Le référentiel permet d'avoir une visibilité claire sur la vision et les résultats à atteindre :

- Se munir d'une référence pour donner une vision complète de l'accueil dans l'administration publique
- Décrire le chemin à suivre pour tendre vers l'excellence dans l'accueil
- Diagnostiquer de façon objective les résultats atteints
- Définir les priorités et construire les plans d'actions pour atteindre les objectifs
- Mesurer le progrès, communiquer et mobiliser

## Structure :

Les leviers opérationnels sont déclinés selon trois niveaux d'ambition, afin de prendre en considération l'hétérogénéité des différentes administrations du Royaume en matière de maturité de l'accueil :

- Niveau Basique : il reflète un niveau d'excellence acceptable pour les usagers avec un minimum de résultats tangibles et des actions d'amélioration de base indispensables à l'accueil des usagers
- Niveau Avancé : il reflète un niveau d'excellence intermédiaire, engageant l'administration dans une amélioration palpable et continue de l'accueil sur tous les niveaux (ressources humaines et matérielles, processus, management...)
- Niveau « Best In Class » : il reflète un niveau d'excellence comparable aux meilleures pratiques nationales et internationales en termes d'accueil des usagers

## Légende :

Les leviers opérationnels désignent les moyens à mettre en œuvre par engagement :

- Les leviers opérationnels sont de deux natures : leviers matériels (équipements), ou leviers immatériels (organisation, processus, ressources humaines)

Xyz	Levier matériel (équipements)
Xyz	Levier « immatériel » (organisation, processus, ressources humaines)

Les leviers opérationnels sont déclinés par canal d'accueil : physique, courrier, téléphone, internet ou multicanal

	<b>Physique</b>
	<b>Courrier</b>
	<b>Téléphone</b>
	<b>Internet</b>
	<b>Multicanal</b>

- Certains leviers opérationnels ne relèvent pas seulement de l'administration ou du site concerné mais nécessitent la coordination et la coopération entre plusieurs administrations / sites ou acteurs

*Xyz	Levier nécessitant la coordination et la coopération entre plusieurs administrations / sites ou acteurs
*Xyz	



## **Le cadre référentiel d'accueil**



# Construction du référentiel

Engagement de la charte

Engagement n°1 : Nous vous garantissons l'accès facile aux services publics

Canal	Levier	Engagement n°1 : Nous vous garantissons l'accès facile aux services publics		
		« Niveau 1 : Basique	« Niveau 2 : Avancé	« Niveau 3 : Best in Class
	1.1 Panneaux de signalisation de l'administration visibles et en nombre suffisant sur un périmètre de 100 mètres*	1.1.1 Panneaux de signalisation de l'administration visibles et en nombre suffisant sur un périmètre de 100 mètres*	1.1.2 Panneaux de signalisation de l'administration visibles et en nombre suffisant sur un périmètre de 500 mètres*	1.1.3 Panneaux de signalisation de l'administration visibles et en nombre suffisant au niveau des principales artères et moyens d'affichage de la ville
	1.2 Signalétique extérieure visible et lisible comprenant le drapeau de l'ROYAUME DU MAROC, le nom de l'administration et le logo en français	1.2.1 Signalétique extérieure visible et lisible comprenant le drapeau de l'ROYAUME DU MAROC, le nom de l'administration et le logo en français	1.2.2 Signalétique extérieure visible et lisible comprenant le drapeau de l'ROYAUME DU MAROC, le nom de l'administration et le logo en français	1.2.3 Signalétique extérieure visible, lisible et lisible, comprenant le drapeau de l'ROYAUME DU MAROC, le nom de l'administration et le logo en français
	1.3 Entrée visible	1.3.1 Entrée du site visible (contraste avec le reste du bâtiment)	1.3.2 Entrée du site visible et facilement repérable, aux différents points d'accès du bâtiment (entrée au niveau de l'accès unique du bâtiment ou signalétique indiquant l'accès aux différents points d'accès du bâtiment)	1.3.3 Entrée du site visible, facilement repérable aux différents points d'accès du bâtiment et dédiée aux usagers (différente de l'entrée des agents, fournisseurs, etc.)
	1.4 Portes d'entrée	1.4.1 Portes d'entrée aux normes (dimension des portes selon l'affluence) manuelles et en matériau opaque	1.4.2 Portes d'entrée aux normes manuelles et vitrées (battantes, tournantes)	1.4.3 Portes d'entrée aux normes automatiques et vitrées (coulissantes ou tournantes)
	1.5 Géométrie PMR	1.5.1 Pas de différence de niveau entre extérieur et intérieur OU rampe d'accès aux normes accessible au PMR en cas de différence de niveau	1.5.2 Niveau 1 - Pas de différence de niveau à l'intérieur des locaux (accueil et service) OU ascenseur accessible aux PMR en cas de différence de niveau	1.5.3 Niveau 1 - Pas de différence de niveau à l'intérieur des locaux (accueil et service) OU ascenseur accessible aux PMR en cas de différence de niveau
	1.6 Accès à l'administration	1.6.1 Accès à l'administration par courrier et par téléphone	1.6.2 Accès à l'administration par courrier, par téléphone, via un site internet et via courrier électronique (e-mail), par SMS, via des applications mobiles, via les réseaux sociaux et via les réseaux d'information	1.6.3 Accès à l'administration par courrier, par téléphone, via un site internet, via courrier électronique (e-mail), par SMS, via des applications mobiles, via les réseaux sociaux et via les réseaux d'information
	1.7 Entrée de la ville			1.7.3 Parkings aux normes pour les véhicules des usagers, et places de stationnement réservées pour les PMR
	1.8 Présentation service			1.8.3 Horaires d'ouverture étendus ponctuellement pour les besoins particuliers des usagers (par exemple : professionnels en fin de mois, etc.) *
				1.9.3 Permanences hors site dans les zones difficiles d'accès (par exemple : caravanes itinérantes en rizières) *

\* Levier nécessitant la coordination et la coopération entre plusieurs administrations / sites ou acteurs

Ensemble des leviers par niveau de maturité

Différents leviers par engagement

## Engagement n°1 : Nous vous garantissons l'accès facile aux services publics

Canal	Levier	« Niveau 1 : « Basique
	1.1 Panneaux de signalisation	1.1.1 Panneaux de signalisation de l'administration visibles et en nombre suffisant sur un périmètre de 100 mètres*
	1.2 Signalétique externe en façade	1.2.1 Signalétique externe visible et lisible comprenant le drapeau de le Royaume du Maroc, le nom de l'administration et le logo en français
	1.3 Entrée du site	1.3.1. Entrée du site visible (contraste avec le reste du bâtiment)
	1.4 Nature des portes	1.4.1 Portes d'entrée aux normes (dimension des portes selon l'affluence) manuelles et en matériau opaque
	1.5 Accessibilité PMR	1.5.1 Pas de différence de niveau entre extérieur et intérieur OU rampe d'accès aux normes accessible au PMR en cas de différence de niveau
	1.6 Canaux d'accès	1.6.1 Accès à l'administration par courrier et par téléphone
	1.7 Parking	
	1.8 Horaires étendus	
	1.9 Permanences	

\* Levier nécessitant la coordination et la coopération entre plusieurs administrations / sites ou acteurs

## « Niveau 2 : « Avancé

## « Niveau 3 : « Best In Class

1.1.2 Panneaux de signalisation de l'administration visibles et en nombre suffisant sur un périmètre de 500 mètres\*

1.2.2 Signalétique externe visible et lisible comprenant le drapeau de le Royaume du Maroc, le nom de l'administration et le logo en français

1.3.2 Entrée du site visible et facilement repérable aux différents points d'accès du bâtiment (entrée au niveau de l'accès unique du bâtiment ou signalétique indiquant l'entrée aux différents points d'accès du bâtiment)

1.4.2 Portes d'entrée aux normes manuelles et vitrées (battantes, tournantes)

1.5.2 Niveau 1 + Pas de différence de niveau à l'intérieur des locaux (accueil et service) ou rampe aux normes accessible au PMR en cas de différence de niveau

1.6.2 Accès à l'administration par courrier, par téléphone, via un site internet et via courrier électronique (e-mail)

1.1.3 Panneaux de signalisation de l'administration visibles et en nombre suffisant au niveau des principales artères et moyens d'affichage de la commune\*

1.2.3 Signalétique externe visible, lisible et éclairée, comprenant le drapeau de le Royaume du Maroc, le nom de l'administration et le logo en français

1.3.3 Entrée du site visible, facilement repérable aux différents points d'accès du bâtiment et dédiée aux usagers (différente de l'entrée des agents, fournisseurs, etc.)

1.4.3 Portes d'entrée aux normes automatiques et vitrées (coulissantes ou tournantes)

1.5.3 Niveau 1 + Pas de différence de niveau à l'intérieur des locaux (accueil et service) OU ascenseur accessible aux PMR en cas de différence de niveau

1.6.3 Accès à l'administration par courrier, par téléphone, via un site internet, via courrier électronique (e-mail), par SMS, via des applications mobiles, via les réseaux sociaux et les centres d'appel

1.7.3 Parking aux normes pour les véhicules des usagers, et places de stationnement réservées pour les PMR

1.8.3 Horaires d'ouverture étendus ponctuellement pour les besoins particuliers des usagers (par exemple : professionnels en fin de mois, etc.) \*

1.9.3 Permanences hors site dans les zones difficiles d'accès (par exemple : caravanes itinérantes en rural) \*

## Engagement n°2 : Nous mettons à votre disposition les informations nécessaires à l'obtention des services publics

Canal	Levier	Niveau 1 « Basique »
	2.1 Affichage externe sur site	2.1.1 Affichage externe, visible et lisible, des coordonnées <sup>1</sup> et horaires d'ouverture
	2.2 Affichage externe sur site - électronique	
	2.3 Affichage externe hors site	
	2.4 Affichage interne	2.4.1 Affichage interne, visible et lisible, des services fournis et procédures courantes sur des supports papiers (affiches)
	2.5 Brochures d'information	2.5.1 Brochures d'information sur les services fournis et procédures courantes, claires et lisibles, délivrées aux usagers par les agents de service
	2.6 Mise à disposition d'informations sur les différents canaux	2.6.1 Répondeur téléphonique, actif en dehors des heures de service, délivrant des informations sur les coordonnées <sup>1</sup> et horaires d'ouverture de l'administration
	2.7 Formulaires	2.7.1 Formulaires disponibles au niveau du site

\* Levier nécessitant la coordination et la coopération entre plusieurs administrations / sites ou acteurs

1. Adresse physique, numéros de téléphone, adresse e-mail et site web le cas échéant

<b>Niveau 2 « Avancé »</b>	<b>Niveau 3 « Best in class »</b>
2.1.2 Affichage externe, visible et lisible, des coordonnées <sup>1</sup> , horaires d'ouverture, pics d'affluence de l'administration et liste des principaux services fournis et procédures associées le cas échéant	2.1.3 Affichage externe, visible et lisible, des coordonnées <sup>1</sup> , horaires d'ouverture, pics d'affluence, liste des principaux services fournis et procédures associées le cas échéant et carte administrative (localisation des principaux services publics de la commune/ quartier)*
	2.2.3 Tableau d'affichage électronique à l'extérieur du site
2.4.2 Affichage interne, visible et lisible, des services fournis et procédures courantes sur des écrans d'information	2.3.3 Affichage de la carte administrative de la commune/ quartier (liste des différents services publics et plan d'accès) dans les principaux transports publics (gares et stations de bus)*
2.5.2 Brochures d'information sur les services fournis et procédures courantes, claires et lisibles, délivrées aux usagers par les agents d'accueil	2.4.3 Affichage interne, visible et lisible, des services fournis et procédures courantes sur des bornes d'information et d'orientation interactives accessibles aux usagers
2.6.2 Niveau 1 + Mise en ligne des coordonnées <sup>1</sup> , plans d'accès, service de géolocalisation de l'administration, horaires d'ouverture, pics d'affluence, services fournis et procédures courantes, FAQ (Foire aux Questions)	2.5.3 Brochures d'information sur les services fournis et procédures courantes, claires et lisibles, en libre-service sur des présentoirs
2.7.2 Niveau 1 + Formulaires téléchargeables sur internet	2.6.3 Niveau 2 + Information actualisée et harmonisée sur tous les canaux/supports d'information publics y compris autres sites internet ( <a href="http://www.servicepublic.fr">www.servicepublic.fr</a> ...) et possibilité de redirection (liens internet) *, les centres d'appel
	2.7.3 Niveau 2 + Formulaires pouvant être complétés, enregistrés en ligne et imprimés

## Engagement n°3 : Nous vous dirigeons vers le service compétent

Canal	Levier	Niveau 1 « Basique »
	<b>3.1 Espace d'accueil et d'orientation</b>	3.1.1 Espace d'accueil et d'orientation facilement repérable dès le franchissement de la porte d'accès et contenant : - Une pancarte « Accueil » - Un comptoir aux normes, assis ou debout selon la nature des interactions avec l'usager
	<b>3.2 Agent d'accueil</b>	3.2.1 Agent d'accueil physique formé à la gestion de la relation usagers, à la réponse aux questions courantes relatives aux services délivrés et capable d'orienter les usagers vers les autres services publics de la commune/quartier*
	<b>3.3 Signalétique - Contenu</b>	3.3.1 Signalétique interne facilement identifiable, lisible et compréhensible indiquant la direction des différents services
	<b>3.4 Signalétique - Standardisation</b>	
	<b>3.5 Séparation des espaces</b>	3.5.1 Séparation des espaces accessibles aux usagers de ceux réservés au personnel à travers la signalétique
	<b>3.6 Orientation téléphonique</b>	3.6.1 Agent d'accueil téléphonique formé à la gestion de la relation usagers et à la réponse aux questions courantes relatives aux services délivrés
	<b>3.7 Orientation sur internet</b>	

Levier nécessitant la coordination et la coopération entre plusieurs administrations / sites ou acteurs \*

Niveau 2 « Avancé »	Niveau 3 « Best in class »
3.1.2 Niveau 1 + comptoir répondant aux normes d'accessibilité pour les PMR	3.1.3 Niveau 2 + Bande de guidage au sol depuis l'accès au bâtiment jusqu'à l'espace d'accueil
3.2.2 Niveau 1* + Possibilité pour les agents d'accueil de solliciter les agents de service (multicanal) afin de répondre aux questions spécifiques	3.2.3 Niveau 2* + Agent d'accueil « itinérant » : allant à la rencontre des usagers pour les orienter
3.3.2 Signalétique interne facilement identifiable, lisible et compréhensible, indiquant la direction des différents services et décrivant les services en question	3.3.3 Signalétique interne facilement identifiable, lisible et compréhensible, indiquant la direction des différents services et décrivant les services en question.
3.4.2 Signalétique interne standardisée en termes d'emplacement (hauteur)	3.4.3 Signalétique interne standardisée en termes d'emplacement (hauteur) et de format (polices, couleurs, taille des caractères..)
3.5.2 Séparation des espaces accessibles aux usagers de ceux réservés au personnel à travers la signalétique et au moyen de séparateurs physiques (portes, barrières)	3.5.3 Séparation des espaces accessibles aux usagers de ceux réservés au personnel à travers la signalétique et au moyen de systèmes électroniques de contrôle d'accès (badges)
3.6.2 Serveur Vocal Interactif (SVI) gratuit et rapide	3.6.3 Serveur Vocal Interactif (SVI) gratuit, rapide et communiquant les temps d'attente estimés
3.7.2 Ergonomie du site internet facilitée grâce à une structure par type d'usagers et par besoins	3.7.3 Navigation sur le site internet facilitée par un assistant virtuel d'aide à la navigation

## Engagement n°4 : Nous vous garantissons le juste traitement à l'accès et l'obtention des services publics

Canal	Levier	Niveau 1 « Basique »
	4.1 Files d'attente	4.1.1 Files d'attente organisées sans support électronique : files d'attente délimitées ou tickets numérotés et appel des numéros de ticket par les agents
	4.2 Prise en charge des PMR	4.2.1 Affiches de rappel des priorités (spécification des catégories d'usagers prioritaires : PMR)
	4.3 Rendez-vous	
	4.4 Catégorisation des usagers	
	4.5 Site internet multilingue	
	4.6 Site internet langues étrangères	

Niveau 2 « Avancé »	Niveau 3 « Best in class »
<p>4.1.2 Files d'attente organisées via un gestionnaire électronique de files d'attente opérationnel, facilement repérable et comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un distributeur de tickets multiservices (le cas échéant) : les tickets contiennent au minimum la date, l'heure et le numéro du ticket</li> <li>• un afficheur des numéros de tickets appelés</li> </ul>	<p>4.1.3 Niveau 2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Communication des délais d'attente estimés sur chaque ticket</li> <li>+ Appel vocal des numéros par les agents de service</li> <li>+ Gestion proactive des files d'attente (réorientation des flux, ouverture de guichets supplémentaires...)</li> </ul>
<p>4.2.2 Niveau 1 + Guichets / bureaux de services respectant les normes d'accessibilité des PMR</p>	<p>4.2.3 Niveau 2 + Prise en charge adaptée des usagers en situation de handicap ou en difficulté (agents formés à la prise en charge des différents types de handicap et de difficultés), mettre en place des chaises roulantes devant les portes des hôpitaux</p>
	<p>4.3.3 Système de prise de rendez-vous à l'avance</p>
	<p>4.4.3 Catégorisation des usagers (hors PMR et PSH) et guichets réservés à certaines catégories d'usagers selon les services délivrés (exemples : notaires, entreprises...)</p>
<p>4.5.2 Site internet disponible</p>	<p>4.5.3 Site internet bilingue français/ anglais</p>
	<p>4.6.3 Site internet en français, anglais et autres langues étrangères en fonction des services publics proposés (exemple : services aux investisseurs étrangers, aux résidents étrangers...)</p>

## Engagement n°5 : Nous prenons en compte vos demandes

Canal	Levier	Niveau 1 « Basique »
	5.1 Missions de l'agent d'accueil physique	5.1.1 Agent d'accueil physique disponible de manière continue pendant les horaires d'ouverture et capable de s'assurer que l'usager dispose de toutes les informations nécessaires
	5.2 Accusés de réception - courrier	
	5.3 Accusés de réception - internet	

**Niveau 2 « Avancé »****Niveau 3 « Best in class »**

5.1.2 Niveau 1 + Agent affecté au contrôle de la complétude des dossiers des usagers dans l'espace d'accueil

5.1.3 Niveau 2 + Elargissement des attributions de la structure en charge de l'accueil (réception des dossiers et délivrance d'accusés voire délivrance de prestations standards rapides) si possible et selon les prérequis (systèmes d'information, etc.)

5.2.2. Envoi d'un accusé de réception à la réception de chaque courrier

5.2.3 Envoi d'un accusé de réception à la réception de chaque courrier, indiquant les délais de traitement de la demande

5.3.2 Envoi d'un accusé de réception à la réception de chaque e-mail

5.3.3. Envoi d'un accusé de réception à la réception de chaque e-mail, indiquant les délais de traitement de la demande

## Engagement n°6 : Nous vous traitons avec respect et professionnalisme

Canal	Levier	Niveau 1 « Basique »
	6.1 Tenue agents	6.1.1 Tenue correcte des agents d'accueil et port du badge
	6.2 Formation agents sur site	6.2.1 Agents sur site formés aux protocoles d'accueil (conversationnel)
	6.3 Lexique sur site	6.3.1 Lexique des termes administratifs les plus fréquents diffusé aux agents sur site pour faciliter la communication
	6.4 Affiches	6.4.1 Affiches de sensibilisation des usagers à la courtoisie.
	6.5 Formation agents téléphone	6.5.1 Agents téléphoniques formés aux protocoles d'accueil (conversationnel)
	6.6 Lexique téléphone	6.6.1 Lexiques des termes administratifs les plus fréquents diffusé aux agents téléphoniques pour faciliter la communication
	6.7 Pratiques managériales	6.7.1 Management de l'entité responsabilisé sur l'amélioration de l'accueil (performance de l'accueil incluse dans les objectifs)

Levier nécessitant la coordination et la coopération entre plusieurs administrations / sites ou acteurs \*

Niveau 2 « Avancé »	Niveau 3 « Best in class »
6.1.2 Tenue uniformisée des agents d'accueil (facilitant leur reconnaissance) et port du badge	6.1.3 Tenue uniformisée des agents d'accueil et port d'un badge nominatif (par exemple : « KONE à votre service »)
6.2.2 Agents sur site formés aux protocoles d'accueil (conversationnel) et de gestion de conflits (usagers difficiles)	6.2.3 Agents sur site formés aux protocoles d'accueil (conversationnel) et de gestion de conflits (usagers difficiles) et impliqués par des mécanismes d'incitation RH (évaluations, rémunération variable...)
6.3.2 Lexique des termes administratifs les plus fréquents en français et anglais diffusé aux agents sur site pour faciliter la communication	6.3.3 Lexique des termes administratifs les plus fréquents en français, anglais, et d'autres langues étrangères diffusé aux agents sur site pour faciliter la communication
6.4.2 Affiches de sensibilisation des usagers à la courtoisie bilingues en français et anglais	6.4.3 Affiches de sensibilisation des usagers à la courtoisie en français anglais et d'autres langues étrangères
6.5.2 Agents téléphoniques formés aux protocoles d'accueil (conversationnel) et de gestion de conflits (usagers difficiles)	6.5.3 Agents téléphoniques formés aux protocoles d'accueil (conversationnel) et de gestion de conflits (usagers difficiles) et impliqués par des mécanismes d'incitation RH (évaluations, rémunération variable...)
6.6.2 Lexiques des termes administratifs les plus fréquents en français et en anglais diffusé aux agents téléphoniques pour faciliter la communication	6.6.3 Lexiques des termes administratifs les plus fréquents en français, anglais et d'autres langues étrangères, diffusé aux agents téléphoniques pour faciliter la communication
6.7.2 Niveau 1 + Un responsable en charge de l'amélioration de l'accueil + Elaboration et suivi d'un plan d'amélioration de l'accueil	6.7.3 Niveau 2 + Challenge des équipes selon les résultats de l'accueil et benchmarks* (fréquence annuelle au minimum : partage des résultats des enquêtes de satisfaction, des retours d'expériences et initiatives d'autres administrations...)

## Engagement n°7 : Nous nous engageons à garder le secret professionnel

Canal	Levier	Niveau 1 « Basique »
	7.1 Gestion de l'espace	7.1.1 Ligne de confidentialité tracée au sol et distance minimale entre les guichets/bureaux de service
	7.2 Processus - sur site	7.2.1 Usagers informés sur site sur leurs droits en matière de collecte, modification, accès et suppression de leurs données
	7.3 Transmission de documents	
	7.4 Processus - téléphone	
	7.5 Processus - internet	

Niveau 2 « Avancé »	Niveau 3 « Best in class »
7.1.2 Niveau 1 + Semi-cloisons entre les guichets	7.1.3 Niveau 2 + Bureaux isolés adaptés pour les usagers à besoins spécifiques ou dans certains services sociaux sensibles
7.2.2. Niveau 1 + Agents sur site formés sur les exigences et les bonnes pratiques en matière de protection des données	7.2.3 Niveau 2 + Procédure de réclamation spécifique pour les cas de divulgation de données
7.4.2 Agents téléphoniques formés sur les exigences et les bonnes pratiques en matière de protection des données	7.3.3 Transmission des documents confidentiels dans des supports fermés
7.5.2 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usagers informés sur internet sur leurs droits en matière de collecte, modification, accès et suppression de leurs données</li> </ul> <p>ET</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurité des informations échangées en ligne (mots de passe, cryptage, accès aux données, sauvegardes, traçabilité des données échangées...)</li> </ul>	7.4.3 Niveau 2 + Procédure de réclamation spécifique pour les cas de divulgation de données
	7.5.3 Niveau 2 + Procédure de réclamation spécifique pour les cas de divulgation de données

## Engagement n°8 : Nous garantissons votre sécurité et votre confort (1/2)

Canal	Levier	Niveau 1 « Basique »
	8.1 Agent sécurité	8.1.1 Présence d'un agent en charge de la sécurité du site et formé à l'accueil
	8.2 Equipements sécurité	8.2.1 Respect des dispositions légales en matière d'équipements de sécurité des bâtiments accueillant du public (extincteurs...)
	8.3 Procédures sécurité	8.3.1 Affichage des procédures de sécurité selon les dispositions légales en vigueur (procédure d'évacuation en cas d'incendie...)
	8.4 Equipements espace d'attente	8.4.1 Espace d'attente identifiable et accessible contenant : <ul style="list-style-type: none"><li>- Portrait du Chef de l'Etat</li><li>- Sièges ou banquettes aux normes et en nombre suffisant</li><li>- Horloge visible et en état de marche</li><li>• Diverses affiches de sensibilisation incitant les usagers à respecter, ex :<ul style="list-style-type: none"><li>- Règles d'hygiène</li><li>- Panneau d'interdiction de fumer</li><li>- Interdiction d'utiliser les téléphones portables et les caméras vidéo</li><li>- Autres affiches à produire selon les spécificités de chaque service public</li></ul></li></ul>

Niveau 2 « Avancé »	Niveau 3 « Best in class »
8.1.2 Niveau 1 + Procédure de contrôle des usagers à l'accès du site (ouverture des sacs)	8.1.3 Niveau 2 + Agent équipé d'un détecteur de métaux portatif
8.2.2 Niveau 1 + Vidéosurveillance du site	8.2.3 Niveau 2 + Portiques de sécurité : détection des métaux et scanners des sacs/bagages
8.3.2 Personnel formé aux procédures de sécurité (évacuation, manipulation extincteurs....)	8.3.3 Exercices de simulation de procédures d'urgence menés régulièrement (une fois par an minimum)
<p>8.2.3 Niveau 1 + :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Eléments de confort (plantes, tableaux...)</li> <li>– Espaces libres pour les personnes en fauteuil roulant</li> <li>– Points d'eau potable en libre-service</li> <li>– Affiches d'incitation au calme</li> <li>– Photocopieuses payantes</li> <li>– Espace de prière</li> <li>– Espace d'allaitement notamment dans les consulats du royaume à l'étranger</li> </ul>	<p>8.4.3 Niveau 2 + :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Distributeurs de café payants</li> <li>– Distributeurs de boissons/aliments payants</li> <li>– Journaux en libre-service ou en vente</li> <li>– Aménagement pour les enfants</li> <li>– Ecran d'affichage des procédures et informations utiles</li> <li>– Guichets bancaires (DAB)</li> <li>– Cabines photo payantes</li> <li>– Mobilier Modulaire (flexibilité de l'aménagement)</li> <li>– Accès internet ou WIFI</li> </ul>

## Engagement n°8 : Nous garantissons votre sécurité et votre confort (2/2)

Canal	Levier	Niveau 1 « Basique »
	8.5 Sanitaires	8.5.1 Sanitaires usagers aux normes, séparés Hommes / Femmes et facilement identifiables
	8.6 Ventilation/Climatisation	8.6.1 Site muni de fenêtres et d'ouvertures permettant d'assurer sa ventilation
	8.7 Eclairage	8.7.1 Site muni d'un éclairage aux normes
	8.8 Traitement acoustique	
	8.9 Maintenance des équipements	8.9.1 Equipements d'accueil entretenus (contrats d'assistance technique)

Niveau 2 « Avancé »	Niveau 3 « Best in class »
8.5.2 Niveau 1 + Sanitaires aux normes pour les PMR et facilement identifiables	8.5.3 Niveau 2 + Espace change bébé
8.6.2 Niveau 1 + Site muni d'un système de ventilation aux normes et conçus pour favoriser le confort des usagers	8.6.3 Niveau 2 + Site muni d'un système de climatisation aux normes et conçus pour favoriser le confort des usagers (régulation de la température en été et hiver)
8.7.2 Niveau 1 + éclairage conçu pour favoriser le confort visuel des usagers	8.7.3 Niveau 2 + signalisation lumineuse des espaces de manière à attirer l'attention des usagers sur les affiches d'information et les panneaux de communication
	8.8.3 Traitement acoustique de l'espace visant à réduire nuisances sonores (double vitrage, isolation murs, revêtement sol absorbant....)
8.9.2 Niveau 1 + Equipements d'accueil renouvelés fréquemment	8.9.3 Niveau 2 + Equipements d'accueil dernière génération

## Engagement n°9 : Nous assurons la prise en compte de vos réclamations

Canal	Levier	Niveau 1 « Basique »
	9.1 Information des usagers	9.1.1 Usagers informés sur leurs possibilités de formuler des réclamations
	9.2 Procédures et systèmes informatiques	9.2.1 Procédure de recueil et de traitement des réclamations affichée
	9.3 Organisation sur site	9.3.1 Formulaires de dépôt des réclamations + Boite de réclamations identifiable
	9.4 Canaux de réclamation	9.4.1 Possibilité d'adresser les réclamations par courrier
	9.5 Accusés de réception	9.5.1 Accusé de réception du formulaire de réclamation remis par l'agent de service ayant enregistré la réclamation et envoi d'un accusé de réception par courrier à réception d'un courrier de réclamation.

Niveau 2 « Avancé »	Niveau 3 « Best in class »
9.1.2 Niveau 1 + Usagers informés sur les délais de réponse aux réclamations	9.1.3 Niveau 2 + Usagers informés sur les statistiques liées aux réclamations (principe de transparence)
9.2.2 Niveau 1 + Système informatique de support au traitement des réclamations	9.2.3 Niveau 2 + Portail interactif de suivi du statut des réclamations à destination des usagers
9.3.2 Formulaires de dépôt des réclamations + Présence d'un agent formé à réceptionner les réclamations identifiable	9.3.3 Formulaires de dépôt des réclamations + Entité dédiée aux réclamations identifiable
9.4.2 Niveau 1 + Possibilité d'adresser les réclamations par e-mail via une adresse e-mail spécifique	9.4.3 Niveau 2 + Possibilité d'adresser les réclamations par internet (formulaire web) ou via une application mobile
9.5.2 Niveau 1 + Envoi d'un accusé de réception pour chaque courrier électronique de réclamation reçu, via une adresse e-mail spécifique.	9.5.3 Niveau 2 + Envoi d'un accusé de réception par courrier électronique à la réception de chaque formulaire web de réclamation ou via application mobile.

## Engagement n°10 : Nous nous engageons à prendre en compte vos suggestions pour l'amélioration continue de nos services

Canal	Levier	Niveau 1 « Basique »
	10.1 Ecoute et information des usagers sur site	10.1.1 Usagers informés sur leurs possibilités de formuler des suggestions
	10.2 Processus d'amélioration continue	10.2.1 Procédure de collecte et de suivi des suggestions affichée
	10.3 Organisation et réponse sur site	10.3.1 Boîte à suggestions identifiable
	10.4 Ecoute et information des usagers en ligne	
	10.5 Enquêtes en ligne	
	10.6 Mesure post-contact	

Niveau 2 « Avancé »	Niveau 3 « Best in class »
10.1.2 Niveau 1 + Usagers consultés à travers une enquête de satisfaction sur site, fréquence annuelle à minima	10.1.3 Niveau 2 + Usagers informés des résultats des enquêtes de satisfaction
10.2.2 Niveau 1 + Plan d'action annuel tiré des résultats du processus de collecte et de suivi des suggestions et des enquêtes de satisfaction	10.2.3 Niveau 2 + Veille des enquêtes usagers visant à améliorer les services publics et plan d'action annuel tiré des résultats de la veille, (Ex : Mise en place d'un système d'évaluation de satisfaction, des questionnaires en ligne, Bornes d'enquête...)
10.3.2 Présence d'un agent identifiable en charge de recevoir et expliciter les suggestions	10.3.3. Niveau 1 ou 2 + Réponses individuelles apportées à chaque suggestion émise par un usager (lorsque possible : l'usager a laissé ses coordonnées)
10.4.2 Usagers en mesure de formuler des suggestions en ligne (formulaire pour les suggestions)	10.4.3 Réponses individuelles apportées à chaque suggestion émise par un usager
10.5.2 Usagers consultés à travers une enquête de satisfaction en ligne, fréquence annuelle à minima	10.5.3 Mise en ligne des résultats des enquêtes de satisfaction  10.6.3 Mesure de la satisfaction après chaque contact





## Glossaire

► **Service public** : L'expression service public désigne deux éléments différents :

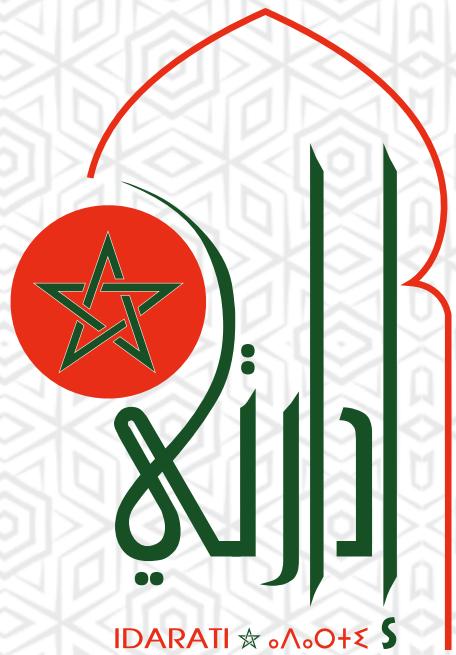
une mission, qui est une activité d'intérêt général,

un mode d'organisation consistant, de façon directe ou indirecte, à faire prendre en charge ces activités d'intérêt général par des personnes publiques (État, collectivités territoriales, établissements publics) ou privées mais sous le contrôle d'une personne publique

- **Administration** : ensemble des services de l'État
- **Accueil** : point d'entrée par lequel l'usager entre en contact avec le service public et activité consistant à recevoir les usagers des services publics
- **Usager** : personne physique ou morale ayant recours à un service public
- **Personnes à besoins spécifiques** : usagers présentant des caractéristiques particulières et qui nécessitent une prise en charge différente des autres usagers
- **Personnes à mobilité réduite (PMR)** : ensemble des personnes qui éprouvent des difficultés à se déplacer, de manière provisoire ou permanente et comprenant les personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels, les personnes en fauteuil roulant, les personnes handicapées des membres, les personnes âgées, les femmes enceintes, les personnes avec enfants en bas âge

## ► Parcours usager :

- **Accès** : Il s'agit de la première étape du parcours usager : la possibilité d'atteindre un lieu physique (site de l'administration) ou d'accéder à un canal à distance mis en place par l'administration (courrier, téléphone, internet)
- **Pré-orientation** : Il s'agit de faciliter le repérage de l'usager avant son contact avec un agent public à travers la signalisation et la mise à disposition d'informations
- **Orientation** : C'est le premier contact de l'usager avec l'agent public. Cette étape consiste à orienter l'usager vers le service approprié, selon la requête exprimée par l'usager.
- **Service** : Lors de cette étape, l'usager présente sa demande au fonctionnaire qui se charge du traitement de cette dernière et fournit une réponse acceptable à l'usager.
- **Réclamation** : L'usager, s'il est insatisfait du service rendu lors de l'étape précédente, peut présenter une réclamation au service concerné
- **Ecoute** : L'usager peut émettre des commentaires et suggestions sur l'accueil et le service rendu. Pour cela, l'administration doit mettre en place des outils adéquats afin d'être à l'écoute permanente de ses usagers



استقبال أحسن لخدمة أفضل

Mieux vous accueillir pour mieux vous servir