

**INSTITUT NATIONAL DE LA NORMALISATION  
ET DE LA PROPRIETE INDUSTRIELLE**

**REGLEMENT TECHNIQUE DE CERTIFICATION**

**LABEL MARHBA  
POUR L'ACCUEIL DANS LES SERVICES PUBLICS**



Innorpi – Rue 8451 n°8 Par rue Alain Savary  
BP 57 Cité El Khadhra – 1003 Tunis-Belvédère Tunisie  
Téléphone: 216.71.806.758 – Téléfax: 216.71.807.071  
Site web : [www.innorpi.tn](http://www.innorpi.tn)  
Email : [innorpi.cert@planet.tn](mailto:innorpi.cert@planet.tn)

# **SOMMAIRE**

**Avant-propos**

**Chapitre 1** – Définitions

**Chapitre 2** – Dispositions générales du label

**Chapitre 3** – Spécifications applicables

**Chapitre 4** – Modalité d'évaluation de la conformité

**Chapitre 5** – Règles d'utilisation du label

**Chapitre 6** – Composition du comité de certification

**Chapitre 7** – Type de demandes et présentation des dossiers

**Chapitre 8** – Régime financier

## Avant-propos

L'élaboration du présent règlement technique de certification s'intègre dans le cadre de la démarche qualité au sein des services publics et de l'amélioration de la relation entre l'administration et ses usagers qui constitue l'un des axes stratégiques des programmes de réforme administrative et de mise à niveau de l'Administration.

Les réalisations faites dans les domaines du développement administratif en Tunisie ont constitué une étape préliminaire pour la mise en place du label national « MARHBA » pour l'amélioration de la qualité de l'accueil avec toutes ses composantes qui présente un prolongement des mesures qui ont été prises en matière d'accueil, d'orientation et d'information des citoyens dans les services publics (circulaires du Premier ministre n°56 du 14 décembre 1989, n°61 du 21 novembre 1995, n°20 du 3 juin 2000, n°37 du 18 octobre 2007... en plus de l'instauration des lignes téléphoniques simplifiées au sein des bureaux des relations avec les citoyens des différents ministères et système d'information et de communication administrative « SICAD ») et en application des dispositions du décret n°93-982 du 3 mai 1993 relatif à la relation entre le citoyen et l'Administration et ses usagers et l'ensemble des textes qui l'ont modifié ainsi que les stipulations de la circulaire n°60 du 29 décembre 2005 relative à l'exécution du programme d'engagement qualité au sein des services publics qui comprend un ensemble d'engagements afin d'améliorer la relation entre l'administration et ses usagers.

Devant l'accroissement de l'intérêt accordé à la fonction accueil au sein des services publics et l'importance qui lui a été dévolue de par son effet sur l'image de marque de l'administration et son impact sur l'efficacité de l'action administrative et sa contribution dans l'instauration d'un climat de confiance et la satisfaction du client, l'Institut National de la Normalisation et de la Propriété Industrielle en collaboration avec l'Unité de la Qualité des Prestations Administratives relevant du Premier ministre a élaboré le label « MARHBA » pour garantir la qualité des prestations d'accueil au sein des services publics conformément à un ensemble de critères bien déterminés de manière à permettre son application et sa généralisation auprès des différentes entités publiques ayant des relations directes avec les usagers dans un (des) espace(s) d'accueil destiné(s) à recevoir, informer et orienter les visiteurs.

**LABEL MARHBA POUR L'ACCUEIL DANS LES SERVICES PUBLICS****CHAPITRE PREMIER****DEFINITIONS**

Pour les besoins de ce Règlement, les termes et définitions suivants s'appliquent :

**Accueil**

La prise de contact et de mise en relation entre l'entité et l'usager permet d'écouter, d'informer, d'orienter et de traiter la demande de l'usager. Ce contact passe par l'accueil physique, téléphonique, le courrier et le courrier électronique

**Appelant**

personne qui appelle par téléphone

**Bureau d'accueil**

guichets ouverts au public ou locaux vers lesquels sont orientés les visiteurs qui souhaitent effectuer une démarche administrative ou obtenir des renseignements en vue d'accomplir une démarche administrative

**Champs d'application**

définition des services qui sont offerts à des usagers, et les activités qui permettent la délivrance des services offerts. Il inclut obligatoirement le premier point de contact d'accueil physique de l'usager avec la structure, quand il existe.

Cette définition est complétée, chaque fois que nécessaire, par les activités que la structure exclut du champ d'application du label

**Client**

organisme ou personne qui demande/reçoit un produit ou une information

EXEMPLE : Consommateur, client, utilisateur final, bénéficiaire ou acheteur

**Note:** Le client peut être interne ou externe à l'organisme. [Définition ISO 9000 : 2005 – NT 110.01 (2006)]

**Démarche qualité**

les orientations relatives à la qualité, telles qu'elles sont formulées puis mises en œuvre par la direction.

**Enregistrement**

document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité [Définition ISO 9000 : 2005 – NT 110.01 (2006)]

**Espace d'accueil**

lieu destiné à recevoir les visiteurs disposant des moyens humains nécessaires à l'accueil, l'information et l'orientation

**Périmètre d'intervention**

l'ensemble des sites géographiques concernés par le label

**Personne à besoins spécifiques**

les personnes qui sont confrontées à des difficultés d'ordre physique ou social dans leurs contacts avec l'administration. Il peut s'agir des déficients visuels ou auditifs, de personnes souffrant d'un handicap mental ou psychique, de personnes maîtrisant mal l'écriture, la lecture ou la langue officielle (analphabétisme, personnes de langue étrangère).

**Personne à mobilité réduite**

les personnes souffrant d'un handicap moteur, les personnes âgées, les femmes enceintes et les personnes avec poussette et enfants.

**Politique qualité**

orientations et intentions générales d'un organisme relatives à la qualité telles qu'elles sont officiellement formulées par la direction [Définition ISO 9000 : 2005 – NT 110.01 (2006)]

**Réclamation**

toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, duquel une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue [Définition ISO 10002 : 2004 – NT 110.277 (2005)]

**Signalétique interne**

tout panneau écrit, code couleur, fléchage aux murs ou sur le sol, qui permet aux usagers de trouver facilement le service ou le bureau recherché.

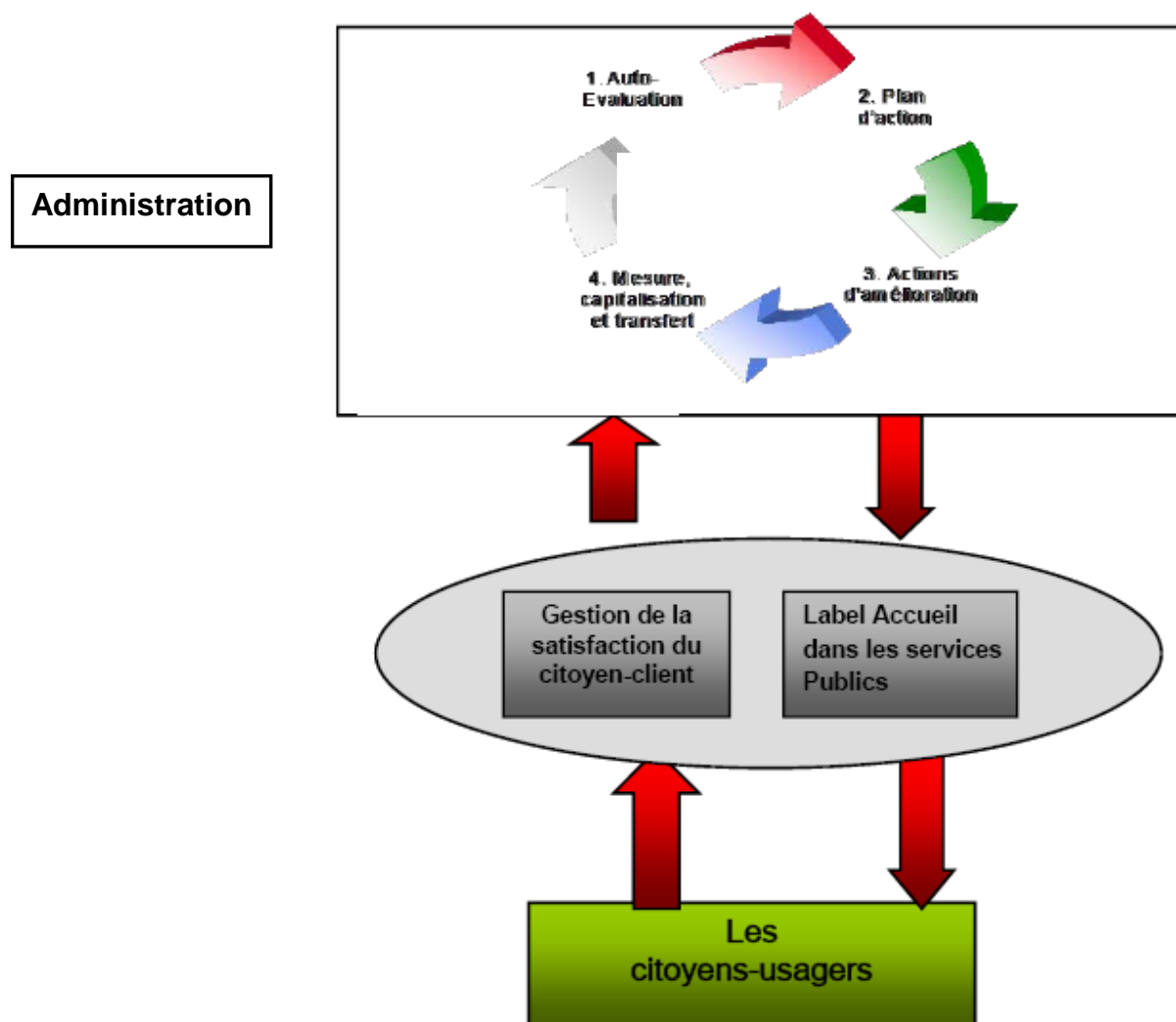
**Usager**

les différents types d'utilisateurs externes en relation avec une structure ayant une activité de service public : particuliers, entreprises, associations, syndicats professionnels et organismes consulaires, autres administrations...

**LABEL MARHBA POUR L'ACCUEIL DANS LES SERVICES PUBLICS****CHAPITRE 2****DISPOSITIONS GENERALES DU LABEL****1. GÉNÉRALITÉS**

Le présent Règlement Technique de Certification relatif au label national MARHBA pour l'accueil dans les entités exerçant une activité de service public et recevant des usagers est élaboré conformément aux dispositions de l'article 12 de la loi n°2009-38 du 30 juin 2009, relative au système national de normalisation.

Le label national «MARHBA pour l'accueil dans les services publics» s'intègre parfaitement dans une démarche qualité comme le montre le graphique suivant :



La démarche qualité telle qu'elle est présentée graphiquement ci-dessus est une boucle aux entrées multiples. Aucune entrée n'est prioritaire par rapport aux autres, et dès lors il est possible à chaque administration de se lancer dans une démarche qualité en fonction de ses besoins, de ses ressources et de ses objectifs, qu'ils soient à court, moyen ou long terme.

Le système de certification du label national «MARHBA pour l'accueil dans les services publics» est développé conformément au guide ISO/CEI 65 : "Exigences relatives aux organismes procédant à la certification des produits".

### 1.1. Accord du label (durée de validité du label)

L'attribution du label national «MARHBA pour l'accueil dans les services publics» est accessible à toute entité exerçant une activité de service public ayant une activité d'accueil et qui veut démontrer qu'elle respecte les exigences du présent Règlement. Ladite entité peut être :

- une administration publique,
- une collectivité locale,
- un établissement ou entreprise public,
- un organisme gérant des régimes de protection sociale,
- un organisme chargé de la gestion d'un service public administratif.

Ce Règlement peut s'appliquer à une structure dans son ensemble ou à certains de ses services. Dans tous les cas, le premier point de contact d'accueil physique de l'utilisateur avec la structure (le service d'accueil général), doit entrer dans le champ de la labellisation.

L'ensemble des activités (champ d'application) et les sites concernés (périmètre d'intervention) doivent être identifiés par écrit.

La requête par laquelle l'entité demande l'obtention du label est désignée ci-après par "demande". L'entité qui la formule est désignée par le "demandeur".

L'accord de ce label est prononcé au vu des résultats de l'instruction de la demande et des engagements souscrits par le demandeur à cette fin (voir paragraphe 3). Lorsque le label est accordé, sa durée de validité est de 3 années renouvelables. Son bénéficiaire est nommé le "titulaire". Le maintien de ce label est subordonné aux résultats des vérifications définies au paragraphe 4.

### 1.2. Limites dans l'exercice du label

Le label national «MARHBA pour l'accueil dans les services publics» est géré par l'INNORPI.

Le modèle du label est donné au chapitre 5 du présent Règlement.

Le bénéfice du label est strictement limité aux sites d'accueil pour lesquels il a été accordé, c'est-à-dire à des sites d'accueil bien définis dans le périmètre d'intervention.

Le titulaire du label doit particulièrement s'abstenir de :

- faire mention du label qu'il détient dans les documents (factures, bordereaux de livraison, dépliants publicitaires, catalogues, etc.) autres que ceux utilisés pour les sites d'accueil certifiés, et ceci, sans qu'il existe un quelconque risque de confusion.
- reproduire le label sur l'en-tête des papiers utilisés pour ses correspondances.

Pour une bonne interprétation du présent article, le titulaire est appelé à soumettre préalablement à l'INNORPI (voir paragraphe 3.2) tout document où il est fait état du label.

### 1.3. Marquage

Les sites d'accueils (certifiés) des entités (administratives) ayant obtenu le label doivent afficher le

label aux espaces d'accueil conformément aux dispositions du chapitre 5 du Règlement Technique de Certification.

Sans préjudice des décisions prévues au paragraphe 5 du présent chapitre, toute annonce erronée expose le titulaire à des sanctions pour fraude et/ou publicité mensongère conformément à la réglementation en vigueur.

#### 1.4. Conditions de démarquage

Toute suspension et/ou retrait du label entraîne l'interdiction d'utiliser le label et d'y faire référence.

Lorsque, suite à une surveillance, un site certifié se révèle non conforme aux exigences, le titulaire du label doit prendre toute mesure nécessaire pour que le démarquage soit effectué à tout endroit où il en est fait mention.

#### 1.5. Responsabilité

L'accord du label, ne saurait en aucun cas substituer la garantie de l'INNORPI à la garantie qui incombe, conformément à la loi, à l'entité (administrative) titulaire du label (concernant son respect des exigences réglementaires et légales).

#### 1.6. Cessions - Transferts

Le label ne peut être transféré. Il est incessible et insaisissable.

En cas de fusion, ou absorption du titulaire, le label dont il bénéficie cesse de plein droit. Les modalités d'un nouvel octroi du label qui serait éventuellement demandé sont arrêtées après consultation préalable de l'INNORPI.

#### 1.7. Publicité

Aucune publicité faisant état du label ne peut être faite par le demandeur ou le titulaire du label, sans l'avis préalable de l'INNORPI.

#### 1.8. Modification des exigences relatives à la certification

Toute modification que l'INNORPI apporterait et portant sur les exigences du label, peut entraîner des adaptations de la part du titulaire (exemple : modification des spécifications applicables du chapitre 3 du présent Règlement Technique de Certification). Dans ce cas, l'INNORPI informe tous les titulaires de la nécessité éventuelle d'un examen complémentaire des sites certifiés, en leur précisant les dates d'entrée en vigueur des nouvelles prescriptions.

#### 1.9. Démarche à suivre par le titulaire en cas de modification ayant une incidence sur le label

- Les modifications relatives aux prestations fournies par les sites d'accueil certifiés ne peuvent être mises en œuvre qu'après accord de l'INNORPI (acceptation ou exécution d'essais préalables). Les conditions relatives à cet accord sont communiquées au titulaire dans un délai de 15 jours calendaires à compter de la date de réception de la demande.
- Le transfert total ou partiel, temporaire ou définitif, d'un espace d'accueil certifié dans un autre lieu/site non déclaré à l'origine, doit faire l'objet de la part du titulaire d'une information préalable à l'INNORPI. Ce dernier doit signifier au titulaire dans un délai de 21 jours, les contrôles



éventuels qu'il entend exercer sur le nouveau lieu/site, pour que le titulaire puisse continuer à bénéficier du label.

## 2. ORGANES DE GESTION

Ce paragraphe présente les différents intervenants participant à la gestion du label.

### 2.1. INNORPI

L'INNORPI est propriétaire du label. A ce titre, Il assume la responsabilité de l'application du présent Règlement Technique de Certification et de toutes décisions prises dans le cadre de celui-ci.

Il instruit les dossiers et veille auprès de tous les intervenants à ce que leur mission soit correctement remplie au regard du rôle et des attributions qui leur incombent.

### 2.2. Directeur Général

Le Directeur Général de l'INNORPI est chargé de suivre la gestion du label.

Parmi ses attributions, le Directeur Général de l'INNORPI exerce un suivi et prend les décisions portant sur :

- La promotion et le développement du label ;
- l'approbation finale du présent Règlement Technique de Certification ;
- l'octroi, le maintien, la suspension et le retrait du label ;
- les appels présentés par les demandeurs ou les titulaires.

### 2.3. Comité de certification

#### 2.3.1. Attributions

Le Comité de certification est chargé des activités suivantes :

- Formuler un avis relatif à l'octroi ou au refus du label en se basant sur les résultats des évaluations relatives aux dossiers de certification,
- Formuler un avis relatif au retrait du label en se basant sur les non-conformités relevées au cours de la surveillance pouvant générer une sanction de retrait du label,
- Donner un avis technique concernant le présent Règlement Technique de Certification avant sa soumission au Directeur Général de l'INNORPI pour approbation finale.

#### 2.3.2. Composition :

La composition du comité de certification est fixée de manière à assurer une représentation équilibrée des différentes parties concernées. Elle est détaillée au chapitre 6 du présent Règlement Technique de Certification

### 2.4. Confidentialité - Protection des documents

Tous les intervenants dans la gestion du label sont tenus au secret professionnel. Ils doivent garantir la protection des documents qui leur sont confiés contre la duplication et la diffusion non-autorisée.

### **3. DEMANDE INITIALE**

#### **3.1. Présentation de la demande**

Une demande précisant les espaces d'accueil ainsi que les prestations fournies doit être établie et adressée à l'INNORPI.

#### **3.2. Engagements du demandeur**

Le demandeur doit :

- accepter toutes les conditions qui figurent dans le présent Règlement Technique de Certification,
- apposer obligatoirement le label aux espaces d'accueil certifiés uniquement, et ce, conformément aux conditions fixées au paragraphe 1.3,
- tenir à jour un relevé des réclamations conformément au chapitre 3 (paragraphe 11) du présent Règlement,
- faciliter aux auditeurs les opérations qui leur incombent au titre du présent Règlement,
- se conformer sans restriction ni réserve aux décisions prises conformément au présent Règlement,
- communiquer à l'INNORPI sur demande tout imprimé publicitaire.

#### **3.3. Instruction de la demande**

##### **3.3.1. Visite d'audit**

La visite d'audit est effectuée conformément aux dispositions du chapitre 4 du présent Règlement.

##### **3.3.2. Délivrance du label**

Le comité de certification examine le rapport d'audit et émet un avis conformément aux dispositions du paragraphe 5 du présent chapitre. Il peut également différer son avis et son appréciation s'il estime nécessaire de procéder à un supplément d'enquête à réaliser aux frais du demandeur ou d'améliorer un aspect particulier du service d'accueil.

### **4. SURVEILLANCE DE LA CONFORMITE DES SERVICES D'ACCUEIL**

#### **4.1. Contrôle exercé par le titulaire**

Le titulaire est tenu d'exercer dans les sites d'accueil certifiés un contrôle régulier sur les prestations d'accueil et de suivre leur mise en œuvre pour assurer leur conformité suivant les spécifications fixées au chapitre 3 du présent Règlement.

#### **4.2. Surveillance du service d'accueil certifié**

La surveillance continue de l'ensemble des sites d'accueil certifiés (par audits) est organisée dès l'attribution/l'octroi du label. Les modalités de cette surveillance figurent au chapitre 4 du présent Règlement.

Sur la base des rapports d'audits, des décisions sont prises conformément au paragraphe 5 du présent chapitre.

### 4.3. Cessation du service ou abandon du label

Toute cessation définitive d'un service d'accueil ou tout abandon du label doit être déclaré par écrit à l'INNORPI.

Le titulaire doit également déclarer, le plus tôt possible, toute cessation temporaire du service d'accueil.

Toute cessation temporaire du service d'accueil jugée de durée excessive par l'INNORPI, peut motiver, après enquête, une mesure de suspension ou d'annulation du label.

## 5. DECISIONS

### 5.1. Nature des décisions

**5.1.1.** L'examen d'un dossier de demande de labellisation donne lieu à l'une des décisions suivantes:

- a) Accord du label, avec ou sans observations,
- b) Refus du label. Dans ce cas il doit être dûment motivé.

La décision d'octroi ou de refus est prise par le Directeur Général de l'INNORPI après examen de l'avis du comité de certification.

**5.1.2.** Les audits de surveillance des services d'accueil certifiés donnent lieu à l'une des décisions suivantes :

- a) Maintien du label,
- b) Reconduction conditionnelle du label accompagnée de:
  - b1) Transmission d'observations ou d'un avertissement,
  - b2) Accroissement de la fréquence des audits de surveillance,
- c) Suspension du label, sur avis du comité de certification,
- d) Retrait du label, sur avis du comité de certification.

Au cas où les décisions b2 et c seraient prises, les frais supplémentaires proposés par l'INNORPI (ou le Comité de certification : c) sont à la charge du titulaire, quels que soient leurs résultats.

**Note 1 :** Si à l'occasion d'un audit de surveillance auprès d'un service d'accueil certifié, les résultats s'avèrent non conformes aux exigences du présent Règlement, des fiches d'écart sont remplies par l'auditeur et transmises au titulaire. Ce dernier peut faire l'objet d'une des sanctions b1 ou b2 ci-dessus indiquées.

Le titulaire doit aussitôt procéder à :

- des investigations pour identifier les causes de ces non conformités,
- entreprendre des actions correctives,
- communiquer les actions correctives à l'INNORPI et entreprendre leur mise en oeuvre.

Si suite à la communication des actions correctives, l'INNORPI juge qu'il est nécessaire de mener un audit supplémentaire, les frais de cet audit sont à la charge du titulaire.

**Note 2 :** Dans le cas d'une non-conformité majeure par rapport au présent Règlement, et après

constatation certaine de cette non-conformité, l'INNORPI peut prendre toute décision de suspension ou d'annulation du label. Il est rendu compte des décisions dûment justifiées, ainsi prises, au Comité de certification.

Le titulaire peut contester la décision prise conformément au paragraphe 5.3 du présent chapitre.

## 5.2. Prise d'effet

Les décisions sont exécutoires à compter de leur notification.

## 5.3. Contestation d'une décision - Appels

Le demandeur ou le titulaire du label peut formuler un appel contre une sanction ou une décision de refus. L'appel doit être déposé à l'INNORPI dans un délai ne dépassant pas les quinze jours qui suivent la notification qui lui est adressée.

Après étude, l'INNORPI, décide de la recevabilité ou du refus de l'appel en fonction des arguments et des faits nouveaux présentés par l'auteur de l'appel.

Si l'appel est déclaré recevable, il est soumis à un Comité de Recours, dont les membres sont désignés par le Directeur Général de l'INNORPI.

Le Comité de Recours peut se faire aider par toute personne dont la compétence est jugée suffisante en vue d'engager des investigations complémentaires concernant le dossier objet de l'appel.

Les frais d'investigations complémentaires engagés sont à la charge du demandeur ou du titulaire.

## 6. USAGE ABUSIF DU LABEL

Sont considérés comme des usages abusifs les cas où il est fait référence au label, notamment pour:

- des sites d'accueil dont la demande de labellisation est encore en cours d'instruction ou pour lesquels le label a été refusé, suspendu ou retiré,
- un ensemble de sites d'accueil dont seuls certains sont certifiés (voir aussi à ce sujet les articles 1.3 et 3.2),
- des prestations d'accueil autres que celles qui sont certifiées (figurant au périmètre d'application du label).

## 7. FINANCEMENT

Le demandeur ou le titulaire doit s'acquitter des frais mentionnés au chapitre 8 du présent Règlement.

## 8. APPROBATION – REVISIONS

- Le présent Règlement Technique de Certification pour le label national «Accueil dans les services publics» est approuvé par le Directeur Général de l'INNORPI, après avis favorable du comité de certification.
- Le présent Règlement peut faire l'objet de révisions qui seront approuvées en suivant la même procédure initiale d'approbation.

**LABEL MARHBA POUR L'ACCUEIL DANS LES SERVICES PUBLICS****CHAPITRE 3****SPECIFICATIONS APPLICABLES****1. INFORMATION SUR LES CONDITIONS D'ACCES ET D'ACCUEIL**

Les usagers doivent disposer d'informations concernant :

- les plages horaires d'ouverture pour l'accueil physique et téléphonique ainsi que les modalités de prise de rendez-vous,
- les coordonnées (adresse(s) physique(s), électronique(s) et numéro(s) de téléphone et de fax,
- les précisions utiles pour accéder aux locaux (parkings proches, modalités d'accès par transport en commun, conditions spécifiques pour les personnes à mobilité réduite...),
- les possibilités de démarche à distance (telles que sites Internet, centres d'appel, télé procédures ...),
- les moyens de faire part de leurs réclamations portant sur le respect du présent règlement et entrant dans le champ d'application du label,
- les engagements pris sur la qualité de l'accueil.

Ces informations doivent être disponibles dans l'espace d'accueil du service. Elles peuvent aussi, sur demande, être adressées par courrier ou Email.

Ces informations doivent être disponibles et à jour sur le site Internet du service s'il existe.

Les jours et horaires d'ouverture au public des services doivent être affichés clairement à l'entrée principale du bâtiment.

Les coordonnées postales et téléphoniques doivent être disponibles et à jour aux «Pages jaunes» ou tout autre document analogue.

**2. PRISE EN CHARGE ET ORIENTATION VERS LE BON SERVICE**

Les usagers doivent disposer d'informations concernant :

**2.1. Accueil téléphonique**

Les usagers doivent être orientés du premier coup, par le standard ou un serveur vocal, vers le bon service.

Lorsque l'utilisateur contacte le standard, celui-ci doit s'enquérir de sa demande et lui indiquer le nom du service compétent, puis transférer son appel à ce service.

**2.2. Accueil physique**

Un agent doit être en permanence présent pendant les heures habituelles d'ouverture au public pour prendre en charge les usagers aux guichets ou dans les bureaux recevant du public.

Une signalétique interne aisément repérable identifie les bureaux recevant du public.

S'il existe un point d'accueil général, l'agent d'accueil doit traiter la demande de l'utilisateur ou l'orienter du premier coup vers l'interlocuteur approprié. Il doit l'informer du nom du service compétent et de sa localisation sur le site.

S'il n'existe pas de point d'accueil général, une signalétique interne, aisément repérable dès l'entrée dans les locaux, doit indiquer la localisation des bureaux ou guichets recevant du public.

**3. FACILITATION DE L'ACCOMPLISSEMENT DES DEMARCHES POUR LES PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

Des équipements ou une organisation appropriés doivent être mis en place pour recevoir les personnes à mobilité réduite (exemples : rampes d'accès, ascenseurs, déplacement de l'agent à un endroit accessible pour l'utilisateur...).

#### **4. FACILITATION DE L'ACCOMPLISSEMENT DES DEMARCHES POUR LES PERSONNES EN DIFFICULTE**

Les agents chargés de l'accueil doivent être sensibilisés à l'accueil des personnes à besoins spécifiques.

#### **5. ACCUEIL COURTOIS ET IDENTIFICATION DU NOM DE L'INTERLOCUTEUR**

Les agents doivent faire preuve de courtoisie en accueillant les usagers par un mot de bienvenue.

Les agents sont à l'écoute des demandes des usagers.

Les agents prennent congé de l'utilisateur par une formule d'usage du type : «au revoir Madame», «au revoir Monsieur» ou «au revoir, bonne journée, bonne soirée».

##### **Accueil physique :**

Tout agent en contact avec l'utilisateur est identifié par son prénom et/ou son nom (exemples : badge, carte de visite, identification des bureaux). L'anonymat est accepté lorsque la sécurité publique ou la sécurité des personnes le justifient.

##### **Accueil téléphonique :**

Au standard téléphonique, l'agent accueille l'utilisateur par une formule du type : «Service X, bonjour».

Dans les services, l'agent accueille l'utilisateur par une formule du type : «nom du service, prénom, nom, bonjour».

#### **6. FACILITATION DE LA CONSTITUTION ET DU DEPOT DES DOSSIERS**

Dans la mesure du possible, les informations et explications nécessaires doivent être données aux usagers qui le demandent afin de les aider à remplir les formulaires administratifs et à compléter leur dossier.

Toute personne, présentant à l'un des services de l'Etat, des collectivités locales ou des établissements et entreprises publics une déclaration ou un dossier ou une demande pour l'obtention d'une prestation administrative, a droit à un récépissé et ce, à condition que la prestation demandée relève des attributions dudit service.

Dans le cas d'envoi par voie postale ou électronique de dossier ou de demande d'une prestation administrative, le cachet de la poste ou l'accusé de réception électronique tient lieu du récépissé ci-dessus mentionné

#### **7. CONFORT DES ESPACES D'ACCUEIL**

L'espace d'accueil et d'attente doit être bien éclairé et propre (exemple : pas de salissure au sol, absence de poussière sur les meubles), bien rangé (exemple : les guichets ne sont pas encombrés, les documents sur les présentoirs sont classés...).

L'espace d'attente comporte des sièges en nombre suffisant et en bon état.

Les équipements, lorsqu'ils existent, mis à la disposition de l'utilisateur (photocopieuse, borne Internet, fontaine d'eau, etc. ...) sont fonctionnels et entretenus de façon régulière.

#### **8. LISIBILITE ET CLARTE DES CORRESPONDANCES**

Les courriers et les Emails types doivent privilégier l'emploi d'un langage adapté à la compréhension du destinataire.

Les courriers doivent privilégier une mise en page facilitant la lisibilité.

Tous les courriers issus du service doivent comporter au minimum les mentions suivantes :

- «Affaire suivie par :» prénom, nom de l'agent chargé du dossier,
- date et lieu d'émission,
- objet du courrier (indiqué en en-tête ou dans le premier paragraphe),
- prénom, nom et qualité du signataire,
- coordonnées du service (adresses postale et électronique, numéro de téléphone) ;

Tous les Emails issus du service doivent comporter une signature nominative : prénom, nom, qualité et adresse administrative du signataire.

L'anonymat est accepté lorsque la sécurité publique ou la sécurité des personnes le justifient.

## 9. DELAIS DE REPONSE

Le service doit répondre par courrier (dans un délai maximum de 21 jours), Emails (dans un délai maximum de 48 heures) ou par téléphone (instantanément ou dans un délai maximum de 24 heures) aux demandes des usagers reçues par voie postale ou électronique, dès lors que le dossier est complet :

- soit par une réponse sur le fond,
- soit, si ce délai ne peut être tenu, par une réponse d'attente indiquant, les délais prévisionnels de traitement ou une offre de prise de contact avec le service.

Si le dossier est incomplet, le service demande à l'utilisateur par écrit ou par téléphone les renseignements complémentaires dans un délai maximum de 2 semaines. Dès réception des informations manquantes, un nouveau délai de 21 jours s'applique.

L'adresse électronique, si elle existe, à laquelle l'utilisateur peut s'adresser est indiquée sur les documents communiqués par le service.

### Cas particuliers :

- en cas de renvoi vers un autre service, l'utilisateur en est informé dans un délai maximum d'une semaine indiquant le nom et les coordonnées du service vers lequel le message a été routé,
- en cas de demandes pour lesquelles la loi n'autorise pas une saisine par Email, l'utilisateur doit être informé et invité à renouveler sa demande par courrier postal.
- Les services publics ne sont pas tenus de répondre plus d'une fois en cas de répétition des demandes portant sur un même objet sans motif valable.

Sont exclus de ces principes de réponse tous les courriers et Emails ayant un caractère injurieux, farfelu, les envois automatiques ou les propositions commerciales.

## 10. PRISE EN CHARGE DES APPELS

L'engagement concerne les numéros communiqués au public.

### Pendant les horaires d'ouverture

Les appels doivent être pris en charge en moins de cinq sonneries :

- soit directement par un agent,
- soit par une annonce d'attente,
- soit par une messagerie,
- soit par un serveur vocal.

### En dehors des horaires d'ouverture

Un répondeur doit donner les informations minimales d'horaires d'ouverture mais ne permet pas nécessairement de laisser de message.

## 11. REPONSES AUX RECLAMATIONS

Toute réclamation écrite portant sur le respect du présent règlement et entrant dans le champ d'application du label, doit faire l'objet d'une réponse dans un délai maximum d'un mois.

Un registre de réclamations clients contenant : date, objet, réclamant, date de traitement ... doit être tenu à jour.

Sont exclues les réclamations gracieuses, visant à obtenir une faveur de l'administration ou du service concerné ou les réclamations contentieuses, aux fins de contester le bien fondé d'une décision administrative.

## 12. MESURE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS

Une enquête sur la satisfaction et les attentes des usagers doit être réalisée au moins annuellement par le service d'accueil qui peut la faire soit par lui-même, soit en sous-traitance par un cabinet spécialisé. L'échantillon



des usagers qui seront questionnés lors de l'enquête doit être choisi pour assurer une représentativité de l'activité et l'obtention de résultats significatifs permettant d'établir des actions d'amélioration.

Les résultats de cette enquête sont exploités et donnent lieu à une information des usagers et des agents (exemple : par voie d'affichage, de lettre d'information) ainsi qu'à des actions d'amélioration.

### **13. POLITIQUE QUALITE ET RESPONSABILITES**

La direction de l'entité doit rédiger la politique qualité concrétisant sa volonté d'améliorer l'accueil et d'impliquer son personnel. Elle précise le champ d'application du label et les sites concernés (périmètre d'intervention).

Chaque entité doit définir les responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements. Elle dispose ainsi :

- d'un organigramme,
- des descriptions de fonctions pour son personnel.

Un Responsable Qualité pour le label doit être nommé. Sa mission est définie. Outre ses autres fonctions, le Responsable Qualité doit assurer le pilotage et le suivi de cette démarche, gérer les documents liés aux engagements, organiser et suivre l'auto évaluation, les enquêtes de satisfaction, les plans d'actions et préparer les bilans annuels ...

### **14. ORGANISATION DOCUMENTAIRE**

L'organisation documentaire concerne d'une part les documents de référence servant à mettre en œuvre les différents éléments du label, et d'autre part, les enregistrements apportant la preuve de cette mise en œuvre. Des règles de gestion des documents et des enregistrements doivent être établies ; elles décrivent les modalités de création, de rédaction, de diffusion, de mise à jour et de destruction.

### **15. AUTO- EVALUATION**

Chaque entité doit réaliser annuellement une auto évaluation. Elle couvre l'ensemble des activités entrant dans le champ du label.

Cette auto évaluation permet la vérification du respect des exigences décrites dans le présent règlement.

Les écarts relevés lors de l'auto évaluation font l'objet d'un plan d'actions.

### **16. INDICATEURS**

Afin de veiller au respect des engagements du présent règlement, des indicateurs doivent être définis et suivis régulièrement.

### **17. BILAN ANNUEL**

La direction de l'entité doit effectuer au moins une fois par an un bilan. La préparation du bilan est réalisée sous la coordination du Responsable Qualité qui y associe les acteurs les plus impliqués dans la démarche qualité.

Ce bilan a pour objet :

- d'effectuer une analyse détaillée sur l'ensemble des données reflétant la qualité de l'accueil. Au moins les données suivantes doivent faire l'objet de cette analyse :
  - les indicateurs (voir paragraphe 16),
  - les enquêtes de satisfaction (voir paragraphe 12),
  - les auto-évaluations (voir paragraphe 15),
  - les réclamations (voir paragraphe 11),
  - le suivi de l'état de réalisation des actions d'amélioration décidées lors du bilan annuel précédent,
  - les éventuelles évolutions réglementaires sur le sujet,



- de décider des actions d'amélioration à entreprendre, au niveau de la fourniture des moyens et de l'organisation interne. Ces actions doivent faire l'objet d'une planification mentionnant au moins le (ou les) responsables de chaque action ainsi que les dates cibles de réalisation des actions.

Le bilan doit faire l'objet d'un rapport préparé par le Responsable Qualité et approuvé par le plus haut niveau hiérarchique du Service d'accueil.

Une synthèse du bilan annuel est diffusée à l'ensemble du personnel.

## **LABEL MARHBA POUR L'ACCUEIL DANS LES SERVICES PUBLICS**

### **CHAPITRE 4**

#### **MODALITES D'EVALUATION DE LA CONFORMITE**

Le présent chapitre définit les modalités de contrôles exercés par l'INNORPI.

##### **1. MODALITES DE SURVEILLANCE : LES AUDITS**

L'audit est concrétisé par une visite qui a pour objet de s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par le service d'accueil du demandeur ou titulaire répondent aux exigences du présent Règlement.

Tous les moyens permettant à l'auditeur d'effectuer la mission qui lui incombe doivent être mis gratuitement à sa disposition (locaux, installations, personnes qualifiées, tout document relatif au système qualité, etc.).

###### **1.1. La préparation**

Un auditeur qualifié (auditeur tierce partie de système de management de la qualité qualifié par un organisme certificateur accrédité par TUNAC) est missionné par l'INNORPI. Il envoie son plan d'audit au demandeur ou titulaire au moins une semaine avant l'audit sur site.

###### **1.2. La visite**

L'auditeur procède à la visite sur site. Il termine l'audit par une réunion de clôture au cours de laquelle il remet éventuellement à l'entité administrative les fiches d'écarts mentionnant les non conformités par rapport au présent Règlement.

###### **1.3. Le rapport**

L'entité administrative bénéficie de 4 semaines pour transmettre ses actions correctives à l'INNORPI qui les communique à l'auditeur pour juger de la pertinence des actions correctives proposées et envoie le rapport d'audit à l'entité administrative dans un délai de 2 semaines.

##### **2. INSTRUCTION D'UNE DEMANDE : AUDIT INITIAL**

Lors de l'instruction d'une première demande, il est procédé à une visite d'audit initial.

Pour les demandes ultérieures d'extension du périmètre ou de modification du champ d'application, la visite d'audit peut être adaptée (par exemple intégrée dans le cadre d'un audit de surveillance).

##### **3. SURVEILLANCE**

La surveillance périodique des services d'accueil titulaires du label se base sur des visites d'audit de surveillance desdites unités.

La surveillance s'exerce également sur l'utilisation du label.

Les modalités de surveillance dépendent des décisions prises suites aux contrôles périodiques. A la fin d'un cycle de certification de 3 ans, un audit de renouvellement est effectué.

Le tableau ci-après définit les interventions extérieures :

### Nature et fréquence des interventions extérieures

DESIGNATION	Intervenant (1)	Fréquence
a) Audit initial	INNORPI	1 fois à l'instruction de la demande
b) Audit de surveillance n°1		1 <sup>ère</sup> année de surveillance
c) Audit de surveillance n°2		2 <sup>ème</sup> année de surveillance
d) Audit de renouvellement		Après un cycle de 3 ans de certification
c) * Audit supplémentaire		Suivant paragraphe 5.1.2 du chapitre 2

Les visites d'audit de surveillance sont organisées selon le tableau ci-dessus (fixant la nature et la fréquence des interventions).

Lorsqu'il s'agit d'un service d'accueil multi-sites fournissant des services identiques ou très similaires, le tableau d'échantillonnage ci-après est appliqué pour les audits :

Nombre de sites	Nombre de sites à auditer	
	Audit initial et de renouvellement	Audit de surveillance
1	1	1
2	2	1
de 3 à 6	3	2
de 7 à 9	3	2
de 10 à 11	4	2
de 12 à 16	4	3
de 17 à 19	5	3
de 20 à 29	6	4
de 30 à 45	7	5
de 46 à 99	10	6

La taille de l'échantillon peut être augmentée si l'analyse des risques de l'activité à certifier indique des circonstances particulières concernant des facteurs tels que :

- La taille des sites et le nombre d'employés et la complexité de l'activité,
- Les écarts entre les pratiques de travail,
- La diversité des activités menées,
- Les enregistrements des réclamations et les autres aspects pertinents des actions correctives et préventives.

#### 4. Suites données aux contrôles

Au cas où le rapport d'audit met en évidence des dysfonctionnements importants en ce qui concerne le respect des exigences du présent Règlement, il est présenté au comité de certification qui propose (au Directeur Général de l'INNORPI) une décision conformément au paragraphe 5 du chapitre 2 du présent Règlement.

**LABEL MARHBA POUR L'ACCUEIL DANS LES SERVICES PUBLICS****CHAPITRE 5****Règles d'utilisation du label**

La charte graphique est un guide qui permet d'être à la fois créatif et cohérent dans la durée. Elle permet d'adapter nos messages aux publics auxquels nous nous adressons.

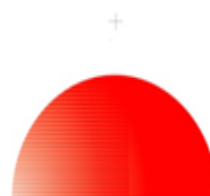
**Protection des proportions du logo :**

Le logotype sera utilisé sur une surface blanche, un fond de couleur ou encore entouré de photos ou de textes.

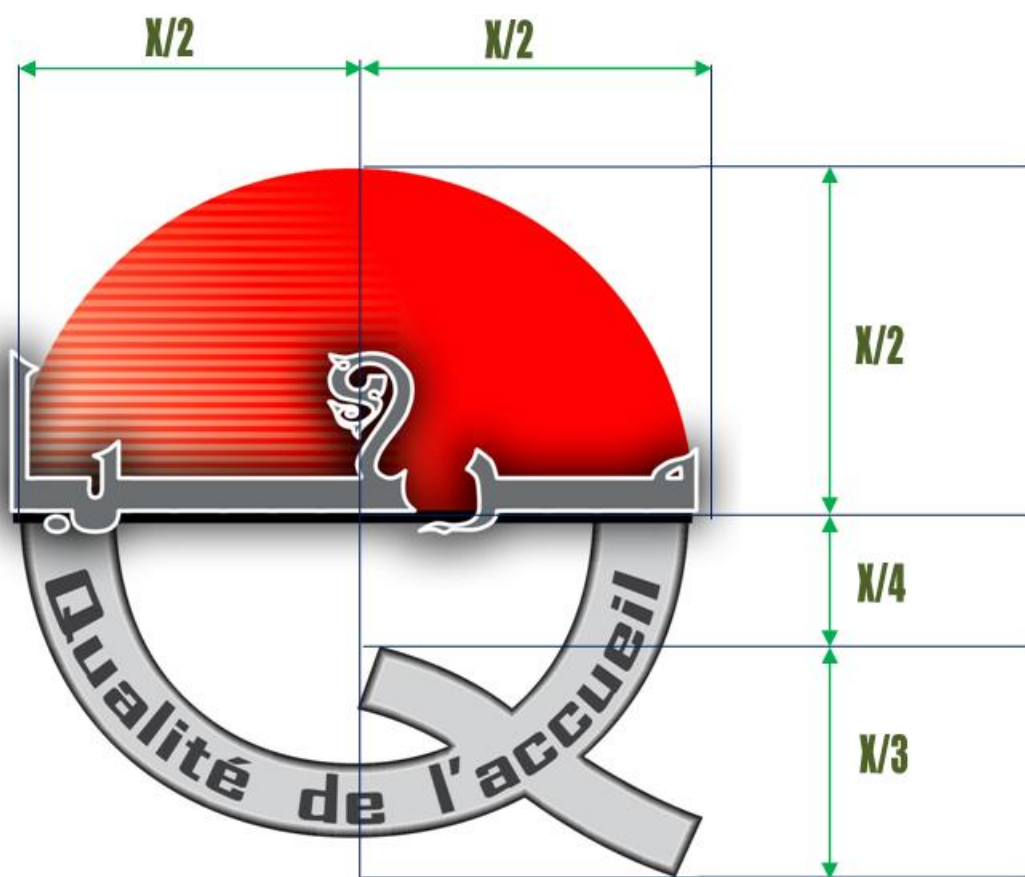
Pour une cohabitation harmonieuse, il faudrait assurer la lisibilité du logo. Les proportions indiquées ci-après, permettent la protection contre la déformation ou la décomposition du logo et seront obligatoirement et systématiquement respectées.

**➤ Certification MARHBA :****L'emblème**

L'emblème, se compose d'un dôme rouge, évocation indirecte de l'architecture arabo-musulmane et du drapeau tunisien.



La marque **MARHBA** (qualité de réception) : est le label accueil dans les services publics qui permet l'instauration d'un climat de confiance et garantit la satisfaction du client.



## Les éléments de la reconnaissance visuelle > les couleurs

### L'usage des couleurs

L'utilisation du rouge drapeau, pour l'emblème est un signe de reconnaissance de l'identité visuelle et communicationnelle.

La nuance du gris pour l'écriture MARHBA ne servira qu'en couleur complémentaire alors que le reste de l'écriture sera de l'ordre noir 100%.



Pantone RED 032 C

- Cyan : 0%
- Magenta : 100%
- Jaune : 100%
- Noir : 0%



Pantone 409 C

- Cyan : 0%
- Magenta : 0%
- Jaune : 0%
- Noir : 50%

## Les éléments de la reconnaissance visuelle > la typographie

➤ Pour le logo:



MCS Hijazi Hight

**Corps gras**

écrasement de largeur de l'ordre de 90%

### usage de la typographie

Le choix de la typographie fait partie de la cohérence de l'image de marque.

### Qualité de l'accueil

Agency FB

Corps normal

écrasement de largeur de l'ordre de 90%

arrondie : - 99%



Arial

**Corps gras**

Sans écrasement

Coupage au centre

**LABEL MARHBA POUR L'ACCUEIL DANS LES SERVICES PUBLICS****CHAPITRE 6****COMPOSITION DU COMITE DE CERTIFICATION****Secrétariat technique**

Le Secrétariat technique du comité est assuré par l'INNORPI.

**Membres permanents**

- Un représentant du Premier Ministère (Unité de la qualité des prestations administratives) ;
- Un représentant du Ministère de l'Intérieur et du Développement local ;
- Un représentant du Ministère de l'Industrie, de l'Energie et des Petites et Moyennes Entreprises;
- Un représentant du Ministère des Finances;
- Un représentant du Ministère des Technologies de la Communication;
- Un représentant du Ministère des Domaines de l'Etat et des Affaires Foncières ;
- Un représentant de l'Organisation de Défense du Consommateur (ODC) ;
- Un représentant de la Société Tunisienne de l'Electricité et du Gaz (STEG) ;
- Un représentant de la Société Nationale d'Exploitation et de Distribution des Eaux (SONEDE) ;
- Un représentant de La Poste Tunisienne.

**Membres non permanents**

Toute personne dont la présence est jugée utile.

Les membres non permanents ne peuvent en aucun cas participer aux délibérations en vue de formuler un avis.



**LABEL MARHBA POUR L'ACCUEIL DANS LES SERVICES PUBLICS****CHAPITRE 7****TYPES DE DEMANDES ET PRESENTATION DES DOSSIERS****1. Types de demandes**

Une demande d'octroi du label peut concerner :

- un octroi initial du label pour un ou plusieurs sites d'accueil,
- une extension du périmètre du label à d'autres sites,
- une modification du champ d'application du label,
- un renouvellement de la validité du label après 3 ans de certification.

**2. Dépôt du dossier initial de candidature**

Le demandeur doit déposer un dossier comprenant les éléments et justificatifs suivants :

- Demande d'octroi du label identifiant clairement le champ d'application du label (les services offerts aux usagers) ainsi que son périmètre (sites géographiques concernés).
- Son organigramme.
- Liste des indicateurs suivis depuis 4 mois au moins, incluant les résultats.

**3. Phase contractuelle**

Lorsqu'il s'agit d'une première demande pour l'octroi du label, un exemplaire du présent Règlement doit être retourné à l'INNORPI avec la mention « lu et approuvé », la date, la signature et le cachet du «service d'accueil» à la dernière page. Le cachet du demandeur sera aussi apposé sur toutes les pages.

De plus, une fois le dossier de candidature est jugé recevable par l'INNORPI (c'est-à-dire dossier complet et domaine d'application conforme au paragraphe 1.1 du chapitre 2 du présent règlement), l'INNORPI transmet une offre commerciale de labellisation pour un cycle de 3 ans. Ce contrat devra être retourné dûment signé et daté à l'INNORPI.

**LABEL MARHBA POUR L'ACCUEIL DANS LES SERVICES PUBLICS****CHAPITRE 8****REGIME FINANCIER****1. NATURE DES FRAIS**

Les frais sont répartis de la façon suivante:

- 1- Frais d'étude et de gestion du dossier,
- 2- Frais d'audit.

Le versement de ces frais reste acquis même au cas où le label ne serait pas accordé ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.

La valeur de l'homme-jour expertise (audit et/ou gestion de dossier) s'élève à 200 DT HT (à revoir).

**2. PHASE CERTIFICATION (OU INSTRUCTION DE LA DEMANDE) OU RENOUVELLEMENT****2.1. Frais d'audit**

Les frais de d'audit de certification sont facturés sur la base du nombre d'hommes-jours d'audit effectués.

Le nombre d'hommes-jours d'audit pour les entités administratives mono sites est établi suivant le tableau ci-après :

Nombre d'agents concernés	Durée sur site en jour	Durée hors site en jour
De 1 à 50	1	0,25
De 50 à 100	1,5	0,5
Plus de 100	2	1

Pour les entités administratives multi-sites, le tableau d'échantillonnage du paragraphe 3 du chapitre 4 de ce Règlement s'applique.

**2.2. Frais d'étude et de gestion de dossier**

Les frais d'étude et de gestion de dossier sont facturés sur la base de 3 hommes-jours.

**3. Phase surveillance (annuelle)**

Les frais annuels d'audit de surveillance et de gestion de dossier se calculent en se basant sur le nombre d'hommes-jours ci-après :

<b>Hommes-jours audit</b>	Voir tableau ci-dessus ainsi que le paragraphe 3 du chapitre 4 de ce Règlement
<b>Hommes-jours gestion de dossier</b>	2 H.J supplémentaires

#### 4. Recouvrement des frais

Les frais définis dans le présent chapitre sont facturés par l'INNORPI au demandeur ou au titulaire (du label) qui doivent s'en acquitter dans les conditions prescrites.

Toute défaillance de la part du titulaire fait en effet obstacle à l'exercice par l'INNORPI des responsabilités de contrôle et d'intervention qui lui incombe au titre du présent Règlement.

Dans le cas où une première mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ne se solderait pas, dans un délai de 1 mois, par le paiement de l'intégralité des sommes dues, le label sera suspendu pour l'ensemble des sites d'accueil.

**Note 1 :** Le versement des frais de la phase certification reste acquis même au cas où le label ne serait pas accordé ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.

**Note 2 :** Le versement des frais de surveillance annuelle reste acquis même au cas où le label serait suspendu ou retiré, ou bien en cas d'abandon du label de la part du titulaire.

**Note 3 :** Tout frais générés par des investigations complémentaires accomplies suivant les dispositions du chapitre 4 du présent règlement sont à la charge du demandeur ou titulaire du label.

***Lu et approuvé :***