

Ministère de l'Équipement et de l'Habitat



Manuel LABEL MARHBA



Mai 2025

Historique des modifications

Version	Date	Désignation
00	08/09/2020	Version initiale
01	20/04/2022	Mise à jour suite à la nouvelle version du Label Marhba
02	25/04/2023	Revue et validation par la nouvelle direction générale
03	02/05/2025	Mise à jour Engagement & procédure enregistrement des demandes

Rédigé par	Vérifié par	Approuvé par
Mme. Maha LOUIZ	Mme. Sofia RIHANE	M. Rejeb ARAOUD
Responsable Qualité Label Marhba	Responsable Management de la qualité	Le Président Directeur Général

SOMMAIRE

<u>Rubriques</u>	<u>Page</u>
Engagement Label Marhba	5
1-Objet du Manuel Label Marhba	6
2-Domaine et champ d'application du Système Label Marhba	6
3-Les Processus du Label Marhba de l'AFH	6
4-Gestion des informations sur l'accès à l'AFH	7
5-Organigramme de la Sous Direction des Relations publiques	7
6- Évaluation du système Label Marhba	8
7- Bilan annuel	8
ANNEXES	10
Carte processus Accueil	11
Procédure Accueil physique	12
Procédure accueil téléphonique	14
Procédure Paiement	16
Procédure enregistrement et actualisation des demandes	17
Procédure gestion du courrier et des réclamations	18
Procédure accueil physique des personnes à mobilité réduite et aux besoins spécifiques	20
Procédure pour répondre aux situations d'urgence	21

ENGAGEMENT POUR LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL

Dans le cadre de sa politique d'amélioration continue de la qualité de ses services, l'Agence Foncière d'Habitation s'est engagée dans une démarche de certification selon le label « Marhba », et ce, dans le but de renforcer la qualité de l'accueil au sein de ses services situés au siège social. Cette démarche concerne les structures suivantes :

- ❖ La direction opérationnelle de Tunis
- ❖ La direction opérationnelle de Ben Arous
- ❖ La sous-direction des relations publiques
- ❖ Le bureau d'ordre central

Grâce à l'implication effective de l'ensemble du personnel, l'Agence s'engage à offrir une administration publique accueillante, moderne et efficace, reposant sur les principes suivants :

Mise à disposition de l'information et un accompagnement efficace

- Diffusion d'informations claires et actualisées via le site web de l'Agence et tous les moyens de communication agréés.
- Orientation du citoyen dès le premier contact vers le service compétent.
- Facilitation des démarches et assistance auprès des services concernés.
- Garantie de la confidentialité des données personnelles et respect de la vie privée des citoyens.

Un accueil courtois et attentif

- Un accueil physique et téléphonique courtois et professionnel.
- Mise à disposition d'un espace d'accueil confortable et convivial pour le citoyen.
- Facilitation des démarches au profit des personnes à mobilité réduite et des personnes ayant des besoins spécifiques.

Des réponses claires dans des délais définis

- Répondre aux courriers, réclamations et suggestions dans un délai ne dépassant pas 21 jours.
- Répondre aux courriels dans un délai maximal de deux jours.
- Répondre aux appels téléphoniques en moins de cinq sonneries, avec un traitement efficace des demandes.

Dans ce cadre, la Direction Générale réaffirme son engagement total au respect de toutes les dispositions légales et réglementaires en vigueur, ainsi qu'à la conformité des services aux exigences du référentiel « Marhba », en mobilisant toutes les ressources humaines et matérielles nécessaires pour atteindre les objectifs fixés dans cette démarche liée à la qualité de l'accueil.

Le Président Directeur Général
Rejeb ARAOUD

1- Objet du Manuel Label Marhba

Le présent manuel décrit les dispositions générales prises par L'A.F.H pour répondre aux exigences du Label MARHBA pour l'accueil dans les services publics; les procédures adoptées par l'AFH pour assurer le fonctionnement du système Label Marhba se trouvent en annexe.

2- Domaine et champ d'application du système Label Marhba

Le système LABEL MARHBA s'applique aux activités liées à l'accueil et à la gestion du courrier relatif aux prestations de l'Agence au niveau du siège social.

Le champ d'application du système LABEL MARHBA couvre l'activité des directions susmentionnées situées au siège social; à savoir :

- La Sous-Direction des relations publiques ;
- Le Bureau d'ordre central (BOC);
- Le Service Exploitation & Recouvrement et Service Actes de la Directions Opérationnelle de Tunis (DOT);
- Le Service Exploitation & Recouvrement et Service Actes de la Direction Opérationnelle de Ben Arous (DOB).

3- Les Processus du Label Marhba de l'A.F.H.

Le processus (clé) relatif au Label Marhba est le Processus Accueil -PR URP 01-(voir annexes); il a été intégré aux processus SMQ de l'AFH pour la DOT et la DOB.

Les procédures identifiées (voir annexes), nécessaires au fonctionnement du système LABEL MARHBA sont les suivantes :

- L'accueil physique (PO URP 01);
- L'accueil téléphonique (PO URP 02);
- Le dépôt d'un dossier pour paiement (PO URP 03);
- L'enregistrement et actualisation des demandes pour l'obtention d'un lot de terrain (PR URP04)
- La gestion du courrier et des réclamations (PR URP 05);
- L'accueil physique des personnes à mobilité réduite et aux besoins spécifiques (PO URP 06).
- Procédure pour répondre aux situations d'urgence (PR URP 07)

4- Gestion des informations sur l'accès à l'AFH

Le responsable de la Sous-Direction des Relations Publiques s'assure que les informations suivantes sont à jour, actualisées et mises à la disposition des citoyens et des clients de l'AFH :

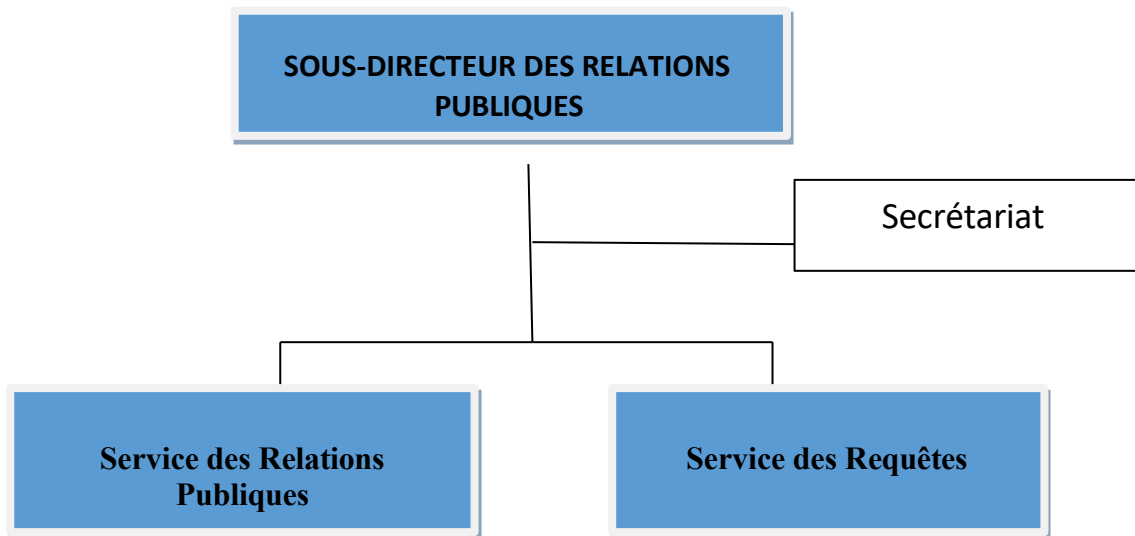
- Les plages horaires d'ouverture pour l'accueil physique et téléphonique ainsi que les modalités de prise de rendez-vous ;

- 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 suggestions, réclamations et plaintes ;
- Les engagements pris sur la qualité de l'accueil.

Le Responsable Qualité du Label MARHBA coordonne avec la Sous-Direction des relations publiques, pour assurer la disponibilité de ces informations dans l'espace d'accueil.

Le Responsable Management de la Qualité vérifie systématiquement la pertinence des informations disponibles sur le site Internet et, en cas de besoin, coordonne avec le service informatique pour les actualiser et les mettre à jour.

5- Organigramme de la Sous-Direction des Relations Publiques



6- Évaluation du système Label Marhba

INDICATEURS

Le suivi et l'évaluation du système s'effectue à travers la mesure et l'analyse des indicateurs suivants :

- Taux mensuel des réclamations répondues dans les délais;
- Taux mensuel de requêtes répondues dans les délais;
- Taux mensuel de réponses aux appels téléphoniques dans les normes exigées (en moins de 5 sonneries);
- Taux mensuel des emails répondus dans les délais ;
- Nombre de réclamations accueil.

Tous ces indicateurs font l'objet d'un tableau de bord suivi par le responsable Qualité Label Marhba.

ENQUETE DE SATISFACTION

Quant à la surveillance des informations relatives à la perception du client sur le niveau de satisfaction des services et prestations de l'AFH, elle se fait à travers des enquêtes de satisfaction clients périodiques (au moins une fois par an).

Les résultats de cette enquête sont diffusés à la clientèle sur le site web de l'AFH et par affichage au niveau de l'espace d'accueil au sein de la Sous-Direction des Relations Publiques.

AUTO- EVALUATION

L'auto- évaluation permet la vérification du respect des exigences du Label par l'ensemble des entités concernées. Elle est effectuée au moins une fois par an et les écarts relevés font l'objet d'un plan d'action.

7- Bilan annuel/ Revue de Direction

Le bilan annuel a pour objet d'effectuer une analyse détaillée sur l'ensemble des composantes de la qualité de l'accueil au sein de l'Agence et de décider en présence de la Direction Générale et du comité qualité des actions d'amélioration à entreprendre.

Il est organisé une fois par an par le Responsable Qualité Marhba en coordination avec le Responsable Management de la Qualité de l'AFH.

L'ordre du jour de cette réunion annuelle comprend les points suivants :

- Les résultats des indicateurs de suivi ;
- Les résultats de l'enquête satisfaction clients ;
- Les résultats de l'enquête satisfaction du personnel ;
- Les conclusions de l'auto-évaluation ;
- Le bilan des réclamations sur l'accueil ;
- Les observations du rapport du citoyen observateur ;
- Le suivi des actions d'amélioration décidées lors du bilan annuel précédent ;
- Les éventuelles évolutions réglementaires sur le sujet.

Le bilan annuel fait l'objet d'un rapport approuvé par la Direction Générale.

La synthèse du bilan annuel est diffusée au personnel par le Responsable Management de la Qualité sur le messagerie interne.

ANNEXES

Processus & Procédures

Carte de processus ACCUEIL

Domaine d'application			
Ce Processus s'applique à l'accueil physique, téléphonique et à la réception des courriers au siège social de l'AFH.			
Structures Concernées			
Unité des relations Publiques (URP), le Bureau d'ordre Central (BOC), Services Actes et Services Recouvrement et Exploitation de la DOT et la DOB			
Clients du processus			
Les citoyens et les clients AFH en général			
Pilote du Processus			
Le correspondant Marhba de chaque Direction concernée			
Données d'entrée	Activité	Données de sortie	Documents
<ul style="list-style-type: none"> • Visite des citoyens et des clients • Les services fournis par l'AFH 	Accueil physique	<ul style="list-style-type: none"> • Citoyens servis • Services fournis 	Procédure Marhba accueil physique (PO URP 01) Procédure Accueil physique des personnes à mobilité réduite et aux besoins spécifiques (PO URP 06)
<ul style="list-style-type: none"> • Appel téléphonique • Liste des extensions des directions et des services de l'AFH 	Accueil téléphonique	<ul style="list-style-type: none"> • Contact téléphonique d'une structure ou personne de l'AFH • Service fournis par téléphone 	Procédure Marhba accueil téléphonique (PO URP 02)
<ul style="list-style-type: none"> • Courriers ou email • Liste de dispatching des courriers et des emails 	Réception des courriers et des emails	<ul style="list-style-type: none"> • Requêtes et réclamations traitées par la structure concernée • Réponse préparée 	Procédure Marhba gestion du courrier et des réclamations (PO URP 05)
<ul style="list-style-type: none"> • Réclamation ou plainte • Liste de dispatching des courriers et des emails 	Réception des réclamations et des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> • Traitement des réclamations et des plaintes 	Registre des réclamations Accueil

I- PROCEDURE ACCUEIL PHYSIQUE

1-Objet

Définir les dispositions en matière d'accueil physique des visiteurs dans les différents services de l'AFH recevant du public.

2- Domaine d'application

Cette procédure concerne les services recevant du public au siège de l'AFH à savoir :

- Les guichets d'accueil à la Sous-Direction des Relations publiques;
- Les services exploitation et recouvrement de la DOT, DOB
- Les services Actes de la DOT, DOB
- Le bureau d'ordre central (BOC).

3- Responsabilité

Le responsable Qualité MARHBA est responsable d'appliquer et de faire appliquer la présente procédure.

4- Règles générales

L'ensemble du personnel en relation avec la clientèle doit porter un badge indiquant son nom & prénom ainsi que sa fonction/poste.

L'ensemble du personnel en relation avec la clientèle doit être présentable et adopter des mesures d'hygiène appropriées.

Le visiteur doit être en mesure d'être accueilli en arabe ou en français, selon sa préférence, à tous les points d'accueil de l'AFH.

5- Comportement professionnel

L'ensemble du personnel en relation avec la clientèle doit adopter des attitudes et un comportement professionnel :

- ✓ La courtoisie et l'attention : dire (من فضلك) « s'il vous plaît » et (شكرا) « merci »,
- ✓ Être attentif à la présence d'autrui (saluer immédiatement les visiteurs),
- ✓ Accorder toute son attention aux personnes présentes et les regarder droit dans les yeux,
- ✓ Respecter l'intimité d'autrui (ne pas poser de questions indiscretes)

6- Modalités d'accueil

Le personnel à l'accueil doit respecter les directives suivantes dans ses relations avec la clientèle :

- ✓ Accueillez chaque personne comme vous aimeriez être accueilli;
- ✓ Accueillez chacun avec un mot de bienvenue (عسامة - مرحبا - تفضل) « **Bonjour, bonsoir** » et un sourire;
- ✓ Etablissez un contact visuel avec chaque personne et proposez-lui votre aide;
- ✓ Concentrez-vous sur le client, évitez de faire deux choses à la fois;
- ✓ Ne laissez pas attendre une personne sans lui signifier que vous serez à son service dans les plus brefs délais.
- ✓ Prêter une attention particulière aux personnes à mobilité réduite et aux besoins spécifiques et se référer à la procédure PO URP 06;
- ✓ Le personnel d'accueil prend congé de l'utilisateur par le mot (بالسامة مرحبا بك). « **au revoir Monsieur/madame** »).

II- PROCEDURE ACCUEIL TELEPHONIQUE

1-Objet

Définir les directives à appliquer en matière d'accueil téléphonique des citoyens et des clients de l'AFH.

2- Domaine d'application

Cette procédure concerne toutes les communications par téléphone avec la clientèle, reçues par :

- Le standard de l'AFH au siège ;
- La Sous-Direction des Relations Publiques;
- Les services exploitation et recouvrement de la DOT, DOB
- Les services Actes de la DOT et la DOB.

3- Responsabilité

Les standardistes ainsi que les responsables des services recevant des communications (indiqués en § 2) doivent respecter la présente procédure.

Le responsable Qualité MARHBA est responsable de faire appliquer la présente procédure.

4- Règles générales

Pour toutes les communications téléphoniques, l'ensemble du personnel en relation avec la clientèle doit adopter un comportement professionnel.

Pour toutes les communications par téléphone, le client doit être en mesure d'obtenir une réponse en arabe ou en français, selon sa préférence.

L'accès téléphonique doit être continu durant les heures d'ouverture de nos services.

En dehors des horaires de travail, une boîte vocale informe les clients des horaires de reprise des activités.

5- Modalités d'accueil téléphonique

Le personnel préposé aux communications téléphoniques avec la clientèle doit respecter les directives suivantes :

- ☐ Répondez après la deuxième sonnerie et, ne pas dépasser si possible, la cinquième sonnerie ;
- ☐ Amorcez la réponse en identifiant notre organisation et en ajoutant un mot de bienvenue (**عسلامة - مرحبا- AFH معاك**)
- ☐ Ayez une « voix sourire »;
- ☐ Parlez clairement et normalement (ni trop lentement, ni trop rapidement);

- ☐ Concentrez-vous sur l'appel, évitez de faire deux choses à la fois;
- ☐ Évitez les termes techniques, les sigles et les expressions utilisées à l'interne, adaptez votre vocabulaire à la personne qui appelle;
- ☐ Évitez les mots à connotation négative (par exemple : problème, retard, difficultés, ne pas, impossible);
- ☐ En cas de mise en attente, informez la personne et demandez-lui de patienter quelques instants;
- ☐ À la reprise d'un appel mis en attente, remerciez la personne d'avoir patienté ;
- ☐ Lors d'une mise en attente, reprenez la ligne au bout de 30 secondes à 1 minute, puis à toutes les minutes pour aviser la personne qu'elle n'a pas été oubliée, et remerciez-la d'avoir patienté.
- ☐ Le personnel d'accueil prend congé de l'utilisateur par le mot (بسلامة مرحبا بك). «au revoir Monsieur/madame).

Lorsqu'un préposé aux communications téléphoniques ne peut pas répondre à la question posée par la personne qui appelle ou lorsque celle-ci veut parler à une autre personne :

- ☐ le préposé doit informer le client qu'il sera transféré à une autre personne;
- ☐ le préposé doit identifier cette personne et fournir, s'il y a lieu, le numéro du poste de cette personne;
- ☐ le préposé doit transférer l'appel à la personne concernée.

Lorsque la personne demandée ou la personne compétente pour répondre à une demande n'est pas disponible, l'agent doit noter le message et informer le client qu'il sera rappelé par l'intéressé. Pour ce faire, le message doit contenir au moins les éléments suivants :

- ✓ l'identification du client (son nom et prénom);
- ✓ son numéro de téléphone;
- ✓ la raison de son appel;
- ✓ l'heure et la date de l'appel.

Le délai de réponse ne doit pas dépasser les 24heures.

III- PROCEDURE DE PAIEMENT

1-Objet

Définir les modalités relatives au dépôt d'un dossier pour le paiement d'un lot de terrain.

2- Domaine d'application

Cette procédure concerne les paiements partiels ou globaux des lots de terrains individuels vendus par les Directions Opérationnelles de Tunis (DOT), Ben Arous (DOB) et Ariana (DOA).

3- Responsabilité

Le responsable de la Sous-Direction des Relations Publiques est chargé d'appliquer et de faire appliquer la présente procédure.

4- Procédure

Étape	Responsable	Enregistrement
Le client bénéficiaire d'un lot de terrain se présente à la Sous-Direction des Relations Publiques pour paiement	Client	Lettre d'octroi signée
L'agent de la Sous-Direction des Relations Publiques saisit sur le système informatique « Commercial » les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none">• Le montant du règlement;• Le mode de paiement;• La banque du client.	Agent d'accueil	Système informatique « Commercial »
Transmet le montant payé (Chèque ou espèces si le montant est inférieur à 5.000 dinars) à la caisse centrale de l'AFH qui valide les données saisies contre décharge.	Responsable S/D des Relations Publiques	Reçu de paiement

IV- PROCEDURE ENREGISTREMENT ET ACTUALISATION DES DEMANDES

1-Objet

Définir les modalités d'enregistrement et de mise à jour des demandes pour obtention d'un lot de terrain individuel à usage d'habitation ;

2- Domaine d'application

Cette procédure concerne les demandes parvenues sur le site web de l'AFH pour obtention d'un lot de terrain à usage d'habitation et pour actualisation ;

3- Responsabilité

Le responsable URP est responsable d'appliquer et de faire appliquer la présente procédure.

4- Procédure

Etape	Responsable	Enregistrement
Les agents chargés des enregistrements des demandes et de leurs actualisations accèdent sur le site web et à la rubrique « demande clients » et « demande de Confirmation/Actualisation » pour la vérification des données et des pièces jointes.	Agent des enregistrements	Demande d'Acquisition, Confirmation/Actualisation
Une validation provisoire : Acceptation ou Refus	Agent des enregistrements	Demande d'Acquisition Confirmation/Actualisation
Une validation définitive : Acceptation ou Refus	Chef de Service	Enregistrement des demandes D'acquisition, Confirmation /Actualisation
Le client reçoit un sms l'invitant à consulter son e-mail concernant la validation ou la raison du refus de sa demande.	Chef de Service	Sms+email

V- PROCEDURE GESTION DU COURRIER ET DES RECLAMATIONS

1-Objet

Définir les règles de suivi des requêtes (demandes de services) et des réclamations relatives à l'activité de l'Agence déposées par les clients au siège de l'AFH ainsi que les plaintes clients concernant l'accueil.

2- Domaine d'application

Cette procédure concerne toutes les requêtes et les réclamations déposées par nos clients au siège de l'AFH à travers le BOC ainsi que celles reçues par courrier électronique.

Les requêtes et réclamations concernées s'adressent aux services accueil de la S/D des Relations Publiques, aux services exploitation et recouvrement et aux services Actes des Directions Opérationnelles de Tunis (DOT) et de Ben Arous (DOB).

3- Responsabilité

Les correspondants MARHBA au sein de la DOT, de la DOB et de la S/D des Relations Publiques sont responsables d'appliquer et de faire appliquer la présente procédure chacun dans la direction qui le concerne.

4- Procédure

Étape	Responsable	Enregistrement
Réception des requêtes et des réclamations du bureau d'ordre central et enregistrement sur les fichiers informatiques réservés à cet effet pour assurer le suivi systématique	Le correspondant MARHBA	Tableau de suivi des requêtes et des réclamations
Transmission des requêtes aux services concernés pour traitement et suivi des réponses à fournir.	Le correspondant MARHBA	Tableau des requêtes et des réclamations
<ul style="list-style-type: none"> - Réponses aux requêtes dans un délai de 21 jours; - Réponses aux réclamations dans un délai de 21 jours. 	Service requêtes S/D Relations Publiques/ Services concernés de la DOT/DOB	Lettre de réponse de la S/D Relations Publiques /DOB/DOT
Réponses aux requêtes reçues par courrier électronique dans un délai de 48 heures (jours ouvrables).	Service requêtes S/D Relations Publiques	Mails envoyés aux clients
Suivi périodique (hebdomadaire) des services concernés pour assurer les réponses aux clients dans les délais.	Le correspondant MARHBA	Rappel par mail (messagerie) Et suivi
Mensuellement, établissement des indicateurs relatifs aux délais de réponse requêtes et réclamations et transmission au Responsable qualité Label Marhba et le RMQ Mensuellement.	Le correspondant MARHBA	Tableau de bord des indicateurs
Mensuellement, vérification des plaintes éventuelles auprès des correspondants Marhba et au niveau du registre des plaintes et la boîte à suggestions.	Le responsable qualité Label Marhba	Registre des réclamations sur l'accueil
En cas de non-respect du délai de réponse de 21 jours aux requêtes et réclamations, le correspondant MARHBA établit une fiche de non-conformité et s'adresse à la direction générale et à l'unité qualité pour information et suite utile.	Le correspondant MARHBA	Fiche de non conformité FOR 35

VI- PROCEDURE ACCUEIL PHYSIQUE DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE ET AUX BESOINS SPECIFIQUES

1-Objet

Définir les règles et les modalités de l'accueil physique des personnes à mobilité réduite et aux besoins spécifiques* au siège social de l'AFH.

2- Domaine d'application

Cette procédure concerne toutes les personnes à mobilité réduite et personnes ayant des besoins spécifiques (telles que définies par le décret N°18 du 5 août 2019 de la Présidence du Gouvernement) qui se présentent à l'accueil à la S/D des Relations Publiques, au Bureau d'Ordre Central (BOC), aux services exploitation et recouvrement et services actes des Directions Opérationnelles de Tunis (DOT) et de Ben Arous (DOB) au siège de l'AFH.

3- Responsabilité

Les agents d'accueil et les responsables de chaque service concerné au sein de la DOT et de la DOB sont chargés d'appliquer et de faire appliquer la présente procédure chacun dans la direction qui le concerne.

4- Modalités

Tâche	Responsable	Enregistrement
-Prioriser les personnes à mobilité réduite	<ul style="list-style-type: none"> - Agents d'accueil ; - Agents de sécurité; - Responsable des Services concernés de la DOT et la DOB 	Affichage dans l'espace d'accueil
-Faciliter l'exécution des démarches nécessaires (constitution de dossiers et autres requêtes) aux personnes visées par la présente procédure.		Aider à la lecture et à la compréhension
-Accompagner l'intéressé au service concerné ou faire déplacer l'agent vers la personne à besoins spécifiques.		Prise en charge de l'intéressé dès son entrée au siège jusqu'à l'accomplissement du service demandé.

N.B. La liste indicative des personnes à besoins spécifiques (outre les porteurs de handicaps et les personnes à mobilités réduites) a été énoncée par le décret N°18 du 5 août 2019 comme suit :

- Les personnes âgées de plus de 60 ans ;
- les femmes enceintes ;
- les personnes illettrées ;
- les personnes accompagnées par des enfants de moins de 3 ans ;
- les personnes ne pouvant pas pratiquer la langue officielle.

VII- PROCEDURE POUR REpondre AUX SITUATIONS D'URGENCE

1. Objet : La présente procédure a pour objet de décrire les marches à suivre pour gérer les situations imprévues et soudaines dans le but de préserver la santé et la sécurité du personnel et limiter les dommages causés aux bâtiments, aux infrastructures et aux équipements.

2. Domaine d'application :

La présente procédure s'applique au siège de l'AFH, Elle concerne :

- Les incendies ;
- Les accidents de travail ;
- Les malaises graves.

3. Responsabilité : le Responsable Sécurité ainsi que les secouristes AFH sont responsables d'appliquer et de faire appliquer cette procédure.

4. Définition

Le Guide file

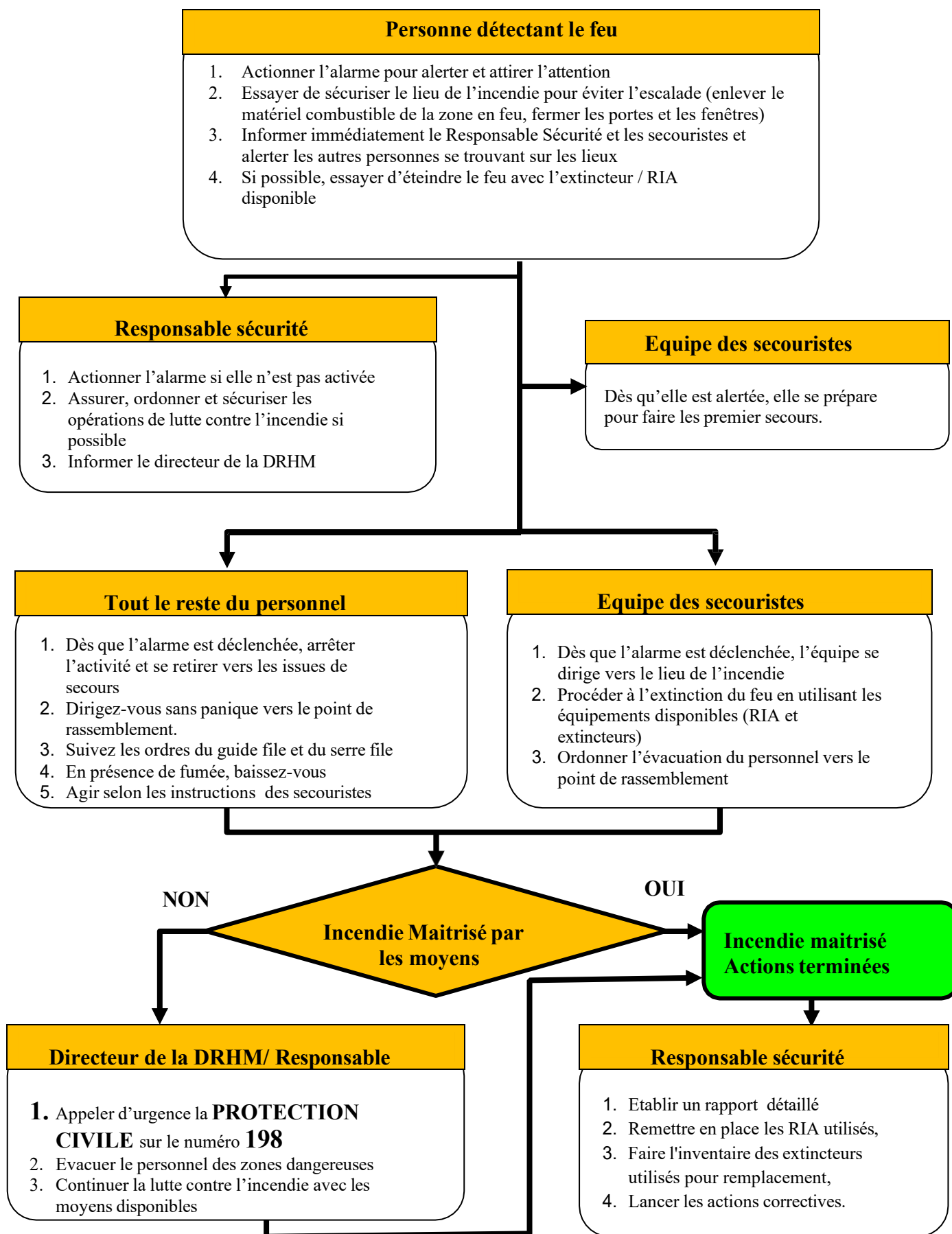
Le guide file est un secouriste chargée de diriger le personnel vers des issues de secours, pendant une évacuation. Il les guide au point de rassemblement, en travaillant de concert avec le « Serre file »

Le Serre file

Le serre file est un secouriste travaillant en étroite collaboration avec le guide file. Il veille sur chaque individu de la file d'évacuation, en vérifiant que tout le personnel se dirige vers les issues de secours et que personne ne s'égare en cours de chemin

5) La réponse aux situations d'urgence

5.1) Actions à entreprendre en cas d'incendie



5.2) Actions à entreprendre en cas de malaise grave ou accident grave

