



DIRECTION GÉNÉRALE DU TRÉSOR
ET DE LA COMPTABILITÉ PUBLIQUE



GUIDE PRATIQUE D'ACCUEIL



OCTOBRE 2013



Sommaire

6
P.3015
TRE

LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	3
INTRODUCTION	5
1.OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	6
1.1 Objet.....	6
1.2 Champ d'application	6
1.3 Périmètre d'application.....	6
2.ENGAGEMENTS DE SERVICE RELATIFS À L'ACCUEIL	6
3.CONDITIONS ET RÈGLES D'ACCUEIL	8
3.1 Conditions et règles d'accueil physique	8
3.1.1 <i>Conditions requises pour assurer un bon accueil physique</i>	8
3.1.2 <i>Règles fondamentales d'un bon accueil physique</i>	11
3.2 Conditions et règles d'accueil téléphonique	16
3.2.1 <i>Conditions requises pour assurer</i>	16
3.2.2 <i>Règles fondamentales d'un bon accueil téléphonique</i>	18
CONCLUSION	25
TERMES, DÉFINITIONS ET SIGLES	27
Termes et définitions	27
Sigles	28



5.DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE 29

ANNEXES..... 31

Annexe 1 : Quelques expressions utiles à savoir
sur l'accueil physique 32

Annexe 2 : Quelques expressions utiles à savoir
sur l'accueil téléphonique 34

LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'accomplissement de nos missions de service public exige le respect des droits fondamentaux de nos usagers/clients.

En effet, ceux-ci attendent de nous la satisfaction de leurs besoins dans la courtoisie, le respect et l'impartialité. Il s'agit donc pour nous d'appréhender ces besoins et d'y répondre avec célérité et efficacité.



C'est dans cette dynamique que nous nous sommes engagés, depuis plusieurs années, à leur offrir des prestations de qualité.

Aujourd'hui plus qu'hier, nous devons servir nos usagers/clients au-delà de leurs espérances. À cet égard, nous avons adopté un référentiel comportant neuf (9) Engagements de Service dont quatre (4) concernent l'accueil physique et téléphonique, objet du présent Guide.

Ces engagements sur l'accueil témoignent de notre ferme détermination à prendre davantage en compte les exigences et attentes de nos usagers/clients.



Comme pour tout établissement recevant du public, l'accueil revêt une importance capitale pour notre institution, en ce sens qu'un bon accueil permet notamment de :

- véhiculer une bonne image et maintenir la crédibilité ;
- renforcer la confiance des usagers/clients ;
- valoriser et rendre visible la culture qualité ;
- exprimer de la considération à l'utilisateur/client ;

Au demeurant, accueillir est un art.

Le Guide Pratique d'Accueil se veut donc un outil didactique, un bréviaire qui traduit notre engagement à offrir un accueil conforme aux règles de l'art. Il devrait contribuer de façon significative à améliorer la qualité de l'accueil au Trésor Public.

Il convient donc d'en connaître les règles de base pour une bonne application dans la mesure où un mauvais accueil est source de frustration et peut conduire à la dégradation des relations professionnelles entre un organisme et ses usagers/clients.

Aussi, voudrais-je inviter tous les agents à s'approprier ce Guide en faisant de l'accueil, un principe directeur dans le fonctionnement de notre Institution.

KONÉ Adama
Directeur Général
du Trésor
et de la Comptabilité Publique



INTRODUCTION

Dans le souci de fournir des prestations conformes aux exigences et attentes de ses usagers/clients, la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique s'est dotée d'un Référentiel d'Engagements de Service.

Pour la mise en œuvre de ces engagements de service, des actions de formation et de sensibilisation de l'ensemble des acteurs sont menées. C'est dans ce cadre que s'inscrit l'élaboration de ce Guide pratique relatif à l'accueil physique et téléphonique.

Ainsi, le présent guide définit les conditions nécessaires et les règles fondamentales à observer par tous les agents, en tout temps et en tout lieu, pour assurer un accueil digne de l'institution qu'ils représentent.



1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

1.1 Objet

Le présent Guide détermine les conditions nécessaires et les règles à adopter par l'ensemble des agents de la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique (DGTC) pour assurer un bon accueil physique et téléphonique aux usagers/clients et partenaires.

1.2 Champ d'application

Le Guide s'applique aux domaines de l'accueil physique et de l'accueil téléphonique.

1.3 Périmètre d'application

Les conditions et les règles contenues dans le présent Guide sont définies pour être appliquées au quotidien dans tous les services de la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique.

2. ENGAGEMENTS DE SERVICE RELATIFS À L'ACCUEIL

Parmi les neuf (9) engagements de service définis par la Direction Générale, quatre sont relatifs à l'accueil physique et à l'accueil téléphonique :



Domaine d'engagement	Engagements de service	Détail des engagements
ACCUEIL PHYSIQUE	1 Des services disponibles avec ou sans rendez-vous.	Nous vous accueillons du lundi au vendredi, conformément aux horaires affichés de manière visible à l'entrée de nos services.
	2 Des interlocuteurs identifiés et courtois à l'accueil.	- Nos agents sont identifiés par un badge ou un chevalet indiquant leur nom, prénoms et fonction. - Nos agents sont à l'écoute des usagers/clients.
	3 Des délais d'attente définis et respectés dans nos services.	- Le délai d'attente pour la réception d'un usager/client est de 30 minutes maximum. - Au-delà, le client est informé des raisons pour lesquelles son attente se prolonge.
ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE	4 Des interlocuteurs courtois au téléphone.	Nos points d'accueil vous reçoivent par la formule suivante : «Dénomination du service suivie de la salutation "bonjour"».

3. CONDITIONS ET RÈGLES D'ACCUEIL

3.1 Conditions et règles d'accueil physique



Un bon accueil physique requiert le respect d'un minimum de conditions et de règles fondamentales.

3.1.1 Conditions requises pour assurer un bon accueil physique

1- Respecter les instructions de la Direction Générale

Les instructions données par la Direction Générale pour offrir un bon accueil physique sont les suivantes :

- recevoir tous les jours ouvrables, sans rendez-vous et sans discrimination, tous les usagers/clients qui se présentent dans nos services. Les horaires de réception et d'ouverture des



bureaux ou guichets doivent être affichés de manière visible et lisible à l'entrée des services ;

- rendre obligatoire le port du badge. Cette levée de l'anonymat permet à l'utilisateur/client d'identifier clairement la personne qui le reçoit et, le cas échéant, de formuler ses plaintes et réclamations avec précision ;
- respecter le délai d'attente de l'utilisateur/client fixé à trente (30) minutes. Ce délai maximum commence à compter dès l'entrée de l'utilisateur/client dans le service jusqu'à sa réception par la personne indiquée. Toutefois, dans le cas où ce délai d'attente ne peut être tenu, il est impératif que l'utilisateur/client soit informé des raisons pour lesquelles son attente se prolonge.

2- Aménager l'environnement général de travail

Tous les services du Trésor Public de Côte d'Ivoire doivent pouvoir disposer d'un environnement de travail sain, agréable et attrayant. L'environnement général de travail est constitué de l'environnement extérieur et de l'environnement intérieur.

■ L'environnement extérieur des services

L'extérieur des services doit être bien entretenu. Des enseignes sous forme de pancarte ou totem (respectant la charte graphique du Trésor Public) doivent être prévues aux entrées pour indiquer aux usagers/clients l'implantation des services. Les enseignes et les façades doivent être bien tenues. Dans la mesure du possible, un espace doit être aménagé pour servir de parking aux visiteurs. Les parkings doivent être gardés par un ou des agents de sécurité.



■ L'environnement interne des services

▲ *Les locaux abritant les services*

Les locaux abritant les services du Trésor Public doivent être soigneusement aménagés et bien entretenus pour valoriser l'accueil. Les couloirs, les allées et les escaliers doivent être débarrassés de tous les matériels, mobiliers et autres cartons hors d'usage. Si possible, les allées et les couloirs doivent être décorés par des pots de fleurs, des tableaux gais et des messages institutionnels encadrés. Des espaces d'attente, des salles d'attente et des toilettes visiteurs doivent être prévus. Les toilettes visiteurs doivent être propres, agréables et accessibles. Un système de sécurité conforme aux dispositifs prévus dans les Établissements Recevant du Public (ERP) doit être mis en place. Les locaux doivent être régulièrement désinsectisés et dératisés.

▲ *Les halls et salles d'attente*

Les halls et salles d'attente doivent être toujours propres et agréables. Les meubles disposés en ces lieux doivent être solides, confortables et bien entretenus. Prévoir des climatiseurs ou des ventilateurs et y disposer des corbeilles à papier. Ces lieux doivent être dotés, si possible, d'un poste téléviseur pour véhiculer des messages institutionnels afin de permettre aux usagers/clients d'attendre d'être reçus dans de bonnes conditions.

▲ *Les points d'accueil et les bureaux des agents*

L'ordre et la propreté doivent être de mise dans les points d'accueil et dans les bureaux des agents du Trésor Public.



Certaines habitudes telles que prendre les repas dans les bureaux et y introduire des produits ou substances dégageant des odeurs nauséabondes sont à proscrire.

3- Avoir une bonne tenue vestimentaire

Tous les agents du Trésor Public doivent avoir une tenue vestimentaire convenable et décente. Le costume et la cravate sont recommandés pour les hommes. Quant aux femmes, l'ensemble tailleur est conseillé. Le personnel spécialisé (médecins, agents de santé, informaticiens, archivistes, électriciens, pompiers, liftiers, géomètres, reprographes, agents de sécurité, agents d'entretien, etc.) doit avoir une tenue vestimentaire adaptée à sa profession. Les tenues vestimentaires du personnel spécialisé doivent comporter le logo du Trésor Public.

3.1.2 Règles fondamentales d'un bon accueil physique

Pour assurer un accueil physique de qualité, trois règles fondamentales sont à respecter.

1- Prendre en charge le client le plus rapidement possible

- Se montrer disponible, manifester de la bonne humeur et de la convivialité en face de l'utilisateur/client ;
- interrompre momentanément son travail et au besoin une communication pour le recevoir ;
- se tenir debout pour l'accueillir avec un sourire et une salutation chaleureuse ;



- identifier l'utilisateur/client à travers les expressions comme : «*Vous êtes Monsieur ou Madame...*» ;
- se présenter, si nécessaire, à l'utilisateur/client en déclinant son identité et sa fonction et lui demander l'objet de sa visite. Se référer aux exemples suivants : «*Je suis (indiqué les nom et prénoms), Agent de recouvrement / (nom et prénoms), Inspecteur Vérificateur / Le Trésorier Général, (nom et prénoms) / Que puis-je pour vous ? ou Comment pourrais-je vous aider ?...*» ;
- en cas d'indisponibilité ou d'empêchement momentané, installer l'utilisateur/client dans un espace ou salle d'attente ;
- après l'avoir installé, lui indiquer la durée probable de son attente. Cette durée ne doit pas excéder trente (30) minutes ;
- dans le cas où le délai d'attente promis ne peut être tenu, l'informer en lui donnant les raisons pour lesquelles son attente se prolonge. S'il ne peut plus continuer à attendre, lui proposer un autre rendez-vous tout en lui exprimant ses regrets.

2- S'occuper du client de manière professionnelle

Concernant le personnel d'accueil (vigile, hôtesse d'accueil, réceptionniste, secrétaire...) :

- être capable d'orienter les usagers/clients vers les services sollicités et/ou les personnes indiquées ;
- avoir toujours en sa possession un kit d'accueil comprenant l'agenda du Trésor Public, le répertoire téléphonique du



service, des fiches de visite, un cahier et un stylo à bille pour prendre note ;

- s'assurer de la disponibilité de la personne indiquée avant d'orienter l'utilisateur/client. Si possible, le précéder pour lui montrer le bureau ;

- lorsque la personne indiquée est absente ou indisponible, et en l'absence d'une autre personne pour répondre efficacement à la demande, faire remplir une fiche de visite par l'utilisateur/client (ou l'aider à la remplir). Sur cette fiche, il doit mentionner son nom et ses prénoms, sa profession et la dénomination de son entreprise, les motifs de sa visite et ses contacts (numéros de téléphone, adresse électronique...) ;

- donner toujours l'assurance à l'utilisateur/client qu'il sera contacté par la personne indiquée dès son retour. Ces termes peuvent être utilisés : « *Rassurez-vous Monsieur ou Madame (indiquer le nom de l'utilisateur/client), je ferai tout pour que Monsieur ou Madame (indiquée le nom du collègue absent) vous appelle dès son retour* » ;

- dès que possible, transmettre rapidement les messages tout en respectant la confidentialité.

S'agissant de l'ensemble du personnel, y compris le personnel d'accueil :

- en face de l'utilisateur/client, demeurer courtois, attentif et avoir la maîtrise de ses émotions pour éviter de perdre le contrôle au cours de l'entretien. Même devant un utilisateur/client jugé difficile ou agressif, garder toujours son calme ;



- se montrer rassurant, confiant et manifester à chaque instant sa volonté de satisfaire le client ;
- avoir un langage adapté et positif : s'exprimer avec des mots simples et connus de tout le monde. Ne pas employer des expressions trop familières et celles qui peuvent choquer l'utilisateur/client. Éviter d'utiliser des termes techniques, des acronymes et des abréviations qui sont propres aux activités du Trésor Public ;
- écouter attentivement l'utilisateur/client pour mieux cerner sa demande : le laisser s'exprimer aisément sans l'interrompre, lui montrer qu'il est écouté et bien compris à travers les expressions comme « *je comprends, bien sûr... + des signes de tête* » ;
- reformuler, si nécessaire, ses propos pour vérifier si sa demande est bien perçue à travers l'expression comme : « *si j'ai bien compris, vous désirez...* ». Pour reformuler, rester fidèle à ses propos tout en faisant preuve de précision, concision et clarté ;
- prendre éventuellement des notes sur les points essentiels de sa demande ;
- apporter immédiatement, dans la mesure du possible, une réponse à sa demande. Il est inacceptable de donner un nouveau rendez-vous à un utilisateur/client si l'on a les moyens et la possibilité de lui donner satisfaction dans l'immédiat ;
- s'engager à lui fournir une réponse favorable dans un délai bien précis lorsque l'on n'est pas en mesure de satisfaire immédiatement sa demande. Dans ce cas, lui exprimer ses regrets tout en lui donnant les raisons de ce report ;



- le rassurer par la suite de votre implication personnelle dans le traitement de son dossier ou dans la résolution de son problème. Ces termes peuvent être utilisés : « *Rassurez-vous, nous ferons le nécessaire pour vous satisfaire dans le délai prévu / Vous pouvez compter sur moi, vous aurez une réponse favorable à la date indiquée / Rassurez-vous Monsieur ou Madame ..., je m'impliquerai personnellement pour que vous soyez satisfait à notre prochain rendez-vous / Soyez rassuré, votre demande sera traitée avec célérité* » ;
- ne pas hésiter à réorienter l'utilisateur/client vers le service approprié ou la personne la mieux indiquée lorsqu'on n'est pas compétent pour répondre efficacement à ses préoccupations.

3 - Conclure aimablement l'entretien

- Récapituler tout ce qui a été dit durant l'entretien et réaffirmer à l'utilisateur/client les engagements pris ;
- lui proposer, si nécessaire, ses services pour d'autres renseignements ;
- lui donner ses coordonnées en cas de besoin ;
- donner le signal du départ en marquant un silence et en se levant. Faire attention à ne pas donner l'impression à l'utilisateur/client qu'il vient de vous faire perdre assez de votre temps ;
- raccompagner ensuite l'utilisateur/client vers la porte sans précipitation ;
- échanger une poignée de main chaleureuse et remercier toujours l'utilisateur/client de sa visite en ces termes : « *Au revoir,*



Monsieur ou Madame..., je vous remercie de votre visite/ Bonne journée Monsieur ou Madame..., je vous remercie de votre visite / Bonne fin de semaine Monsieur ou Madame..., je vous remercie de votre visite/ À bientôt Monsieur ou Madame..., je vous remercie de votre visite ».

3.2 Conditions et règles d'accueil téléphonique



Comme l'accueil physique, un bon accueil téléphonique doit également respecter un minimum de conditions et de règles fondamentales.

3.2.1 Conditions requises pour assurer un bon accueil téléphonique

1- Respecter les instructions de la Direction Générale

Les instructions données par la Direction Générale pour



offrir un bon accueil téléphonique à tous les usagers/clients se résumant à la courtoisie au téléphone.

2- Aménager les installations téléphoniques

Les locaux (salles machines), les points d'accueil téléphoniques de même que les installations téléphoniques (les câbles de téléphone, les autocommutateurs, les combinés téléphoniques...) doivent être entretenus de façon à assurer un accueil téléphonique de qualité.

- Les locaux abritant les installations téléphoniques et les points d'accueil téléphoniques (standards, secrétariats) doivent être appropriés, régulièrement entretenus et bien climatisés. Ces lieux ne doivent pas servir de dépotoirs de matériels usagés.
- Tous les services de la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique doivent disposer d'au moins une ligne de téléphone pour recevoir et émettre les appels. Une mélodie d'attente agréable doit être prévue.

3- Avoir un bon comportement au téléphone

Au téléphone, l'utilisateur/client compense l'absence de visuel en imaginant physiquement son interlocuteur au travers de sa voix et de son expression. Cette image conditionne en grande partie son attitude et influe ainsi sur la suite de l'entretien. Par conséquent, il convient de :

- soigner le ton et le volume de sa voix, ainsi que l'articulation des mots ;



- rester calme et maître de soi (ne pas couper la parole à son interlocuteur, ne pas être brusque ou irrespectueux...);
- rester toujours concentré sur le sujet de l'appel ;
- respecter l'interlocuteur en parlant distinctement (ne pas être en train de fumer, ne pas être en train de manger ou de mâcher quelque chose...);
- éviter les bruits (la musique en fond sonore, la radio, les conversations des collègues...) pendant l'entretien avec l'utilisateur/client ;
- éviter certaines expressions trop familières et trop techniques ;
- exprimer des certitudes, de donner toujours des réponses précises.

3.2.2 Règles fondamentales d'un bon accueil téléphonique

Comme l'accueil physique, pour réussir l'accueil téléphonique il faut également respecter trois règles fondamentales.

1- Prendre en charge le client le plus rapidement possible

- décrocher le téléphone avec promptitude avant la 4ème sonnerie ;
- faire preuve de courtoisie et d'amabilité ;
- se présenter à l'utilisateur/client, avec une bonne articulation des mots et un bon volume de la voix, par les formules suivantes :



- « *Trésor Public, bonjour* » pour le standard central ;
- « *Inspection Générale du Trésor ou Agence Judiciaire du Trésor ou Direction de..., bonjour* » pour les Directions Centrales ;
- « *Agence Comptable..., bonjour* » pour les Agences Comptables ;
- « *Trésorerie Générale de..., bonjour* » pour les Trésoreries Générales ;
- « *Trésorerie Principale de..., bonjour* » pour les Trésoreries Principales ;
- « *Trésorerie de..., bonjour* » pour les Trésoreries ;
- « *Paierie Générale de..., bonjour* » pour les Paieries Générales ;
« *Paierie de District de..., bonjour* » pour les Paieries de District ;
- « *Paierie Départementale de..., bonjour* » pour les Paieries Départementales ;
- « *Paierie de..., bonjour* » pour les Paieries à l'étranger ;
- « *Centre Médical du Trésor, bonjour* » pour le Centre Médical ;
- « *AMAT-CI ou FOSAT-CI..., bonjour* » pour les autres structures telles que l'AMAT-CI, le FOSAT-CI, etc.



- identifier l'utilisateur/client et l'objet de son appel à travers les expressions suivantes : « *Qui dois-je annoncer s'il vous plaît ? / À qui ai-je l'honneur ? / Pouvez-vous me rappeler votre nom s'il vous plaît ? + De quelle société ? + Quel est l'objet de votre appel ?* » ;
- retenir le nom de l'utilisateur/client afin de personnaliser l'entretien ;
- décliner son identité à la demande de l'utilisateur/client.

2 - S'occuper du client de manière professionnelle

- Écouter attentivement l'utilisateur/client pour bien cerner la nature de sa demande et pour optimiser la durée des échanges : le laisser s'exprimer sans l'interrompre, lui montrer qu'il est bien écouté et bien compris à travers les termes comme « *oui, d'accord, bien sûr...* » ;
- en cas de besoin, lui poser des questions précises et concises pour bien comprendre sa demande ;
- reformuler, si nécessaire, ses propos pour vérifier s'il est bien compris ;
- prendre éventuellement des notes sur les points essentiels tels que son nom, l'objet de son appel, la personne demandée et ses numéros de téléphone ;
- chercher à satisfaire, si possible, la demande de l'utilisateur/client dans l'immédiat : lui donner les renseignements justes et pertinents tout en respectant les règles définies à cet effet ;



- dans le cas où on n'est incapable de lui fournir tous les renseignements demandés, identifier le collaborateur le mieux indiqué et lui transférer l'appel ;
- indiquer à l'utilisateur/client le nom du correspondant interne vers qui on souhaite l'orienter ;
- faire patienter (ou mettre en attente) l'utilisateur/client durant un bref moment en ces termes : *« veuillez patienter s'il vous plaît, je vais voir s'il m'est possible de vous mettre en relation avec Monsieur ou Madame... / Merci de rester en ligne quelques instants »* ;
- contacter ensuite le correspondant interne en lui indiquant le nom de l'utilisateur/client et l'objet de son appel. S'assurer nécessairement qu'il est disponible pour le prendre en charge avant de lui transférer l'appel ;
- dans le cas où la mise en communication est possible, revenir à l'utilisateur/client (qui est en attente) en ces termes : *« Monsieur ou Madame (indiquer le nom ou le titre de l'utilisateur/client), je vous mets en communication ou en relation avec Monsieur ou Madame (indiquer le nom ou le titre du correspondant interne) »* ;
- après le transfert de l'appel, s'assurer que les deux interlocuteurs sont en communication avant de raccrocher le téléphone.

Lorsque le point d'accueil transfère l'appel à la Direction Générale ou à une Direction Centrale ou à une Sous-direction ou au secrétariat d'un Fondé de Pouvoirs ou à un service, l'accueil de l'utilisateur/client doit se formuler comme suit :



- « *Secrétariat du Directeur G Trésor Public, bonjour* » pour le secrétariat du Directeur Général. Si l'appel est transféré par la suite au Directeur Général lui-même, il doit répondre de la manière suivante « *Le Directeur Général, bonjour* » ;
- « *Secrétariat du DGA (indiquer le nom de famille du DGA concerné), bonjour* » pour le secrétariat d'un Directeur Général Adjoint. Si l'appel est transféré par la suite au Directeur Général Adjoint lui-même, il doit répondre de la manière suivante « *Le DGA (donner son nom de famille), bonjour* » ;
- « *Secrétariat de l'Inspecteur Général du Trésor ou secrétariat de l'Agent Judiciaire du Trésor ou secrétariat du Payeur de...ou secrétariat du Directeur de..., bonjour* » pour le secrétariat d'une Direction Centrale. Si l'appel est transféré par la suite au Directeur lui-même, il doit répondre de la manière suivante « *L'Inspecteur Général du Trésor ou L'Agent Judiciaire du Trésor ou Le Payeur de... ou Le Directeur de..., bonjour* » ;
- « *Sous-direction de..., bonjour* » pour le secrétariat d'une Sous-direction. Si l'appel est transféré par la suite au Sous-directeur lui-même, il doit répondre de la manière suivante « *Le Sous-directeur de..., bonjour* » ;
- « *Secrétariat du Fondé (indiquer le nom de famille du Fondé de Pouvoirs), bonjour* » pour les secrétariats des Fondés de Pouvoirs. Si le Fondé de Pouvoirs reçoit à son tour l'appel, il doit répondre de la façon suivante « *Le Fondé de pouvoirs (donner son nom de famille), bonjour* ».
- « *Service de..., bonjour* » pour le secrétariat d'un service. Si l'appel est renvoyé au chef de service, il doit répondre de la



manière suivante « *Le Chef de service de..., bonjour* ».

■ si le poste de la personne indiquée sonne occupé, revenir à l'utilisateur/client en ces termes : « *Je regrette, le poste de Monsieur ou Madame (indiquer le nom de la personne demandée) est occupé. Désirez-vous qu'il (ou qu'elle) vous rappelle ou préférez-vous patienter un instant ?* » ;

■ si la personne demandée est indisponible ou absente, proposer à l'utilisateur/client un remplaçant qui est à mesure de l'aider. La phrase suivante peut être utilisée : « *Pendant l'absence de Monsieur ou Madame (indiquer le nom de la personne demandée par l'utilisateur/client), c'est Monsieur ou Madame (indiquer le nom du remplaçant) qui prend en charge ses dossiers. Voulez-vous que je vous passe son poste ?* » ;

■ dans le cas où il n'y a personne pour s'occuper de l'utilisateur/client, lui exprimer ses regrets en l'invitant à laisser ses contacts et un message. Les expressions suivantes peuvent être utilisées : « *Désolé, Monsieur ou Madame (indiquer le nom ou le titre de l'utilisateur/client), Monsieur ou Madame (indiquer le nom du correspondant interne) est absent pour l'instant, souhaiteriez-vous laisser un message et vos contacts pour qu'il (ou qu'elle) vous rappelle ? / Désolé, Monsieur ou Madame (indiquer le nom de la personne demandée) n'est pas à son bureau ; puis-je prendre vos contacts et un message ?* » ;

■ relire toujours le message de l'utilisateur/client afin de le rassurer qu'on a bien pris son message et de se rassurer soi-même qu'il n'y a pas d'erreur d'interprétation ;

■ inscrire, si nécessaire, un rendez-vous pour l'utilisateur/client ;



- dès que possible, transmettre rapidement les messages tout en respectant la confidentialité.

3 - Conclure aimablement l'entretien

- Résumer toujours les points importants de l'échange en s'assurant que l'utilisateur/client est satisfait de la réponse apportée ;
- faire preuve de maîtrise de soi et se mettre à l'écoute des critiques et suggestions de l'utilisateur/client ;
- dire poliment « *Merci d'avoir appelé..., je vous souhaite une bonne journée. / Je vous remercie de votre appel, à bientôt Monsieur ou Madame (+ le nom de famille du client) / Je vous remercie de votre appel, au revoir Monsieur ou Madame (+ le nom de famille du client)* » ;
- laisser toujours le soin à l'utilisateur/client (l'appelant) de raccrocher le premier.



CONCLUSION

L'édition de ce Guide pratique d'accueil résulte des engagements pris par le Trésor Public afin d'assurer un service de qualité à ses usagers/clients. Le premier défi à relever, parce que pouvant être considéré comme la porte d'accès à une administration de référence en matière de qualité, demeure avant tout la qualité de l'accueil.

Aussi, mieux qu'un simple vœu, bien accueillir constitue-t-il, eu égard aux engagements de service, un impératif qui appelle l'adhésion, sans réserve, de tous les acteurs de notre pyramide administrative.

Il s'avère important et nécessaire que chacun, dans sa sphère de compétence, s'approprie personnellement le Guide Pratique d'accueil et en fasse la meilleure application possible en vue du renforcement de la crédibilité et de l'amélioration de l'image de notre Institution commune.





TERMES, DÉFINITIONS ET SIGLES

• Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et les définitions suivantes s'appliquent :

Accueil	consiste à recevoir, orienter et informer ses clients. C'est la manière de recevoir quelqu'un et de se comporter avec lui en face à face ou au téléphone. Un bon accueil se manifeste par la disponibilité, le sourire, la bonne humeur et la convivialité.
Accueil physique	appelé également accueil en face à face ou accueil direct, consiste en la prise en charge d'un client depuis son entrée dans le service jusqu'à sa réception et à la satisfaction de sa demande.
Accueil téléphonique¹	consiste à recevoir les appels téléphoniques d'un client, à le renseigner ou à l'orienter vers le service approprié et/ou la personne indiquée.
Attente de l'utilisateur/client	la prestation de service attendue par l'utilisateur/client.
Engagement de service	une promesse explicite faite à l'ensemble de nos clients sur un niveau de qualité de service dont ils sont en droit d'attendre.
Personne indiquée	c'est la personne compétente pour répondre à la demande de l'utilisateur/client.
Points d'accueil	lieux de réception physique et/ou téléphonique des clients (standard, secrétariat, guérite, etc.)

¹ Seule la procédure de réception des appels téléphoniques (ou appels entrants) est traitée dans ce document.



Usager/Client²	personne qui bénéficie d'une prestation de service.
Système de sécurité	désigne l'ensemble des moyens mis en œuvre dans un service pour assurer la sécurité des biens et des personnes, détecter, informer et intervenir.

• Sigles

AMAT-CI	Assistance Mutuelle des Agents du Trésor de Côte d'Ivoire
CT	Conseiller Technique
DEMO	Direction des Études, des Méthodes et Organisation
DG	Directeur Général
DGA	Directeur Général Adjoint
DGTCP	Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique
ERP	Établissement Recevant du Public
FOSAT-CI	Fonds de Solidarité des Agents du Trésor de Côte d'Ivoire
MEF	Ministère de l'Économie et des Finances

² Le terme usager/client désigne les fournisseurs ou prestataires de service, les entrepreneurs, les pensionnés, les débiteurs, les autres créanciers de l'État, les contribuables, les banques, les assurances, les ministères, les institutions, les visiteurs, les bailleurs de fonds, etc. Il désigne également les clients internes qui sont les agents du Trésor Public.



DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Les documents suivants apportent un complément au présent Guide :

- Loi n°92-570 du 11 septembre 1992 portant Statut Général de la Fonction Publique ;
- Politique Qualité de la DGTC - version 3 / avril 2012 ;
- Code d'Éthique et de Déontologie des agents du Trésor Public d'avril 2012 ;
- Décision N° 033/MEF/DGTC/DEMO du 11 mars 2012 portant application du Code d'Éthique et de Déontologie des agents du Trésor Public ;
- Référentiel des Engagements de Service de la DGTC ;
- Note N° 0053/MEF/DGTC/CT-ZG/DEMO du 15 juin 2012 relative aux principes et règles à respecter pour le bon fonctionnement des services ;
- Norme NI 503 : 2011 – Qualité des services – Préconisations pour la conception et l'amélioration pour l'accueil – Lignes directrices ;
- *Améliorer l'accueil des clients*, Laurent HERMEL, AFNOR
- *Comment manager son secrétariat*, Pulchérie NONNOUMI, PELLYCAN CONCEPT ;
- *Je téléphone avec succès*, Michel BAUDIER, MAXIMA - 3^{ème} édition.



GUIDE PRATIQUE D'ACCUEIL



ANNEXES

**Annexe 1 :****Quelques expressions utiles à savoir sur l'accueil physique**

CE QU'IL NE FAUT PLUS DIRE	CE QU'IL FAUT DIRE
Tu (tutoyer l'utilisateur/client) Donne ton nom...Tu travailles où ? Tu veux voir qui ?	Vous (vouvoyer l'utilisateur/client) Vous êtes Monsieur ou Madame... De quelle société ? Que puis-je pour vous ? ou Quel est l'objet de votre visite ?/ Qui souhaiteriez-vous rencontrer?
Tu connais son bureau ? / Tu sais où se trouve son bureau ?	Êtes-vous déjà arrivé à son bureau ? / Connaissez-vous le bureau de Monsieur ou Madame...? / Un instant, je vous accompagne au bureau de Monsieur ou Madame...
Ce n'est pas moi qui m'en occupe / Je n'y peux rien / Ce n'est pas mon problème.	Je vais vous présenter Monsieur ou Madame..., c'est lui qui s'en occupe / Je vais vous aider à trouver une solution à votre problème.
Il n'est pas là / Il est sorti / Il n'est pas libre / Il est occupé.	Il est absent pour le moment / Monsieur ou Madame... est en rendez-vous à l'extérieur, puis-je prendre un message s'il vous plaît ?
Je ne serai pas là pour vous aider	Je serai en vacances, mais mon remplaçant pourra vous aider.
Vous n'êtes pas le seul à avoir ce problème	Nous travaillons justement à résoudre ce problème.
Vous êtes le premier à nous dire ça / Vous êtes le premier à qui ça arrive.	Vous avez bien fait de m'en parler / Je vous remercie de votre remarque.



Renseignez-vous au premier bureau à gauche / Renseignez-vous avec les vigiles au dehors.	Je préviens tout de suite Monsieur ou Madame..., il va bien s'occuper de vous / Je vous accompagne tout de suite au bureau de Monsieur ou Madame..., il va bien s'occuper de vous.
Je ne sais pas.	Je me renseigne pour vous s'il vous plaît.
C'est obligatoire de remplir ça / Remplissez ça rapidement.	Merci de bien vouloir remplir ce document / Je vais vous aider à remplir ce document.
Ce n'est pas moi qui décide / Je ne suis pas en mesure d'autoriser.	Je vous mets en relation avec le responsable / Je vous accompagne chez la personne qui s'en charge.
Je n'étais pas là.	J'étais absent ce jour, mais expliquez-moi le problème s'il vous plaît / Comment puis-je vous aider ?
Votre situation est préoccupante.	Comment comptez-vous améliorer votre situation ? / Nous allons trouver ensemble les solutions pour améliorer votre situation.
Ne vous inquiétez pas / Ne vous faites pas de soucis.	Rassurez-vous / Je vous rassure / Vous pouvez compter sur moi / Nous faisons le nécessaire pour vous satisfaire.
Vous ne serez pas déçu.	Vous en serez content.
C'est bon, on fait le tour.	Avez-vous d'autres préoccupations ?



Annexe 2 : Quelques expressions utiles à savoir sur l'accueil téléphonique

CE QU'IL NE FAUT PLUS DIRE	CE QU'IL FAUT DIRE
Allô oui ! / Oui j'écoute... / Allô ! Trésor Public, bonjour / Allô ! c'est qui ?	Dénomination du service + bonjour Ex : « Centre Médical du Trésor, bonjour » Vous êtes Monsieur ou Madame... De quelle société ? Que puis-je pour vous ? ou Quel est l'objet de votre visite ? / Qui souhaiteriez-vous rencontrer?
C'est de la part de qui ? / Quel est votre nom ?	À qui ai-je l'honneur s'il vous plaît ? / Qui dois-je annoncer s'il vous plaît ? / Pouvez-vous me rappeler votre nom s'il vous plaît ? / Vous êtes Madame ou Monsieur.....
C'est pourquoi ? / De quoi s'agit-il ? / Que voulez-vous ? / Quel est votre problème ?	Quel est l'objet de votre appel ? / En quoi puis-je vous aider ? / Que puis-je faire pour vous ?
Vous voulez parler à qui ?	À qui voulez-vous parler s'il vous plaît ? / À qui désirez-vous parler s'il vous plaît ?
Il vous connaît ?	Avez-vous déjà été en contact avec Monsieur ou Madame... ?
Hein ! parlez fort ! / Vous pouvez parler plus fort !	Excusez-moi de vous interrompre, mais je ne vous entends pas très bien. / Je vous entends mal, pouvez-vous parler un peu plus fort s'il vous plaît ? / Je ne vous ai pas bien suivi, pouvez-vous reprendre ce que vous venez de dire s'il vous plaît ?



Ne quittez pas ! / Restez en ligne ! / Un instant !	Veuillez patienter un instant s'il vous plaît ! / Gardez l'écoute s'il vous plaît ! / Veuillez garder la ligne s'il vous plaît ! / Un instant je vous prie. / Merci de rester en ligne. / Merci de patienter un instant.
Je vais voir si je peux le déranger. / Je vais voir si c'est possible / Je vais essayer de le trouver pour vous.	Merci de rester en ligne, je vérifie si Monsieur ou Madame... est disponible / Merci de garder la ligne, je me renseigne.
Il ne peut pas vous prendre maintenant.	Monsieur ou Madame...est actuellement en communication, puis-je prendre un message pour lui s'il vous plaît ?
Il n'est pas à son bureau actuellement. / Il est toujours absent. / Il n'est pas encore arrivé. / Il est déjà parti. / Il est encore au restaurant. / Il est aux toilettes. / Il n'est pas là. / Il est sorti. / Il s'est levé. / Il n'est jamais là.	Monsieur ou Madame...est à l'extérieur du service, voulez-vous lui laisser un message ? / Il est actuellement absent, voulez-vous lui laisser un message ?
Vous attendez ou vous rappelez ?	Préférez-vous rester en ligne ou rappeler dans quelques minutes ?
Je lui dirai quand il reviendra. / Je lui dirai quand je le verrai.	Rassurez-vous, je lui transmets votre message dès son retour. / Rassurez-vous, il aura votre message dès son retour.
Ce n'est pas moi qui m'en occupe.	Je me charge de transmettre votre message à Monsieur ou Madame... qui est en charge de ce dossier.
On va s'en occuper. / Nous allons nous en occuper.	Je m'en occupe s'il vous plaît.
Ne vous inquiétez pas.	Rassurez-vous.
Je vais le noter	Je note. / C'est noté. / J'ai pris note.



Non...

Pas pour l'instant.

De rien.

Je vous en prie.

(Pas de silence à la fin de la communication)

Au revoir et bonne journée à vous... / Bonne soirée à vous. / Passez un bon après midi. / Bonne fin de semaine à vous.





Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique

Siège social : Plateau Boulevard Carde Immeuble Sogefiha

B.P. V98 Abidjan - Tél. : (225) 20.30.90.20 / (225) 20.30.90.22 - Fax : (225) 20 21 35 87

info@tresor.gouv.ci - Site web: www.tresor.gouv.ci

www.facebook.com/dgtcpci - www.twitter.com/dgtcpci - www.youtube.com/dgtcp