

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	- 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.