

Politique de la qualité d'accueil

Référence : Paragraphe 6.1 du **Label Marhaba** : L'administration de la structure doit établir une politique de qualité traduisant sa volonté d'améliorer l'accueil et d'engager son personnel. Cette politique doit préciser le champ d'application du **Label Marhaba** et les sites concernés (périmètre d'intervention).

Consacrant la politique de l'État en matière d'amélioration des services fournis aux citoyens et afin de donner à l'accueil des citoyens l'importance qu'il mérite en raison de son impact sur l'image de l'administration auprès de ses usagers et chercher à obtenir leur satisfaction, les Archives nationales de Tunisie ont choisi l'adhésion au **Label Marhaba** de la qualité dans les espaces ouverts au public.

Dans ce contexte, les Archives nationales s'engagent à atteindre les objectifs suivants :

- 1- Porter les performances des Archives Nationales au plus haut niveau et fournir les meilleurs services à ses usagers ;
- 2- Réserver à l'accueil aux Archives nationales l'importance qu'il mérite ;
- 3- Satisfaire les usagers des services des Archives nationales et répondre à leurs demandes conformément aux procédures en vigueur ;
- 4- Entretenir le système de gestion de la qualité ;
- 5- L'amélioration continue des services ;
- 6- Mettre l'accent sur l'action préventive ;
- 7- Garantir la formation du personnel dans le domaine de la qualité de service ;
- 8- Offrir des conditions de travail favorables qui assurent une bonne qualité de service.

Les Archives nationales s'engagent également à respecter et protéger la vie privée des usagers conformément aux dispositions de la législation nationale en vigueur en matière de protection des données personnelles.

Le Directeur général des Archives nationales de Tunisie

Le Directeur général des archives nationales

Signé: Hedi JALLAB



Engagement des Archives nationales de Tunisie vis-à-vis des bénéficiaires de ses services

Les Archives nationales de Tunisie s'engagent à :

1. Mettre à la disposition des usagers un espace confortable pour l'accueil;
2. Répondre aux demandes d'informations à travers le courrier ordinaire ou le courrier électronique conformément aux délais réglementaires en vigueur;
3. Répondre aux appels téléphoniques en moins de 5 sonneries à travers le répondeur;
4. Réserver un accueil courtois et orienter les usagers vers le service qui traite vos demandes;
5. Aider les personnes à mobilité réduite;
6. Fournir une liste des services rendus par notre institution ainsi que les documents demandés et les procédures nécessaires pour les présenter;
7. Mettre à la disposition des usagers le matériel informatique et bureautique dans l'espace de recherche;
8. Améliorer continuellement nos services ;
9. Evaluer annuellement le degré de satisfaction des usagers et publier les résultats.

Le Directeur général des Archives nationales de Tunisie

Le Directeur général des archives nationales

Signé: **Hédi JALLAB**



Mesure de la satisfaction
des bénéficiaires des services des Archives nationales
octobre-novembre 2024

1- Résultats de mesure du degré de la satisfaction des bénéficiaires des services de l'accueil :

<i>Domaine d'enquête</i>	<i>Réponses</i>	<i>Degré de satisfaction générale</i>
1. Informations relatives à l'accessibilité au siège des Archives nationales	85	100%
2. Accueil, orientation et renseignements	83	100%
3. Confort de l'espace d'accueil	82	100%
4. Amabilité des prestataires	83	100%
5. Temps d'attente du service demandé	79	87.33%
<i>Degré de satisfaction des Domaines d'enquête</i>		97.46%

2- Résultats de mesure du degré de satisfaction des bénéficiaires des services de la consultation des documents:

<i>Domaine d'enquête</i>	<i>Réponses</i>	<i>Degré de satisfaction générale</i>
1. Confort dans la salle de lecture et de communication	76	100%
2. Amabilité des prestataires des services à la salle de lecture et de communication	76	100%
3. Réponse au service demandé	69	97.09%
4. Temps d'attente du service demandé	66	53.03%
<i>Degré de satisfaction des Domaines d'enquête</i>		97.75%

Le Directeur général des archives nationales

Signé: Hedi JALLAB