

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: Hedi JALLAB





Mesure de la satisfaction
des bénéficiaires des services des Archives nationales
octobre-novembre 2025

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	73	97.25%
2. Accueil, orientation et renseignements	73	98.62%
3. Confort de l'espace d'accueil	73	100%
4. Amabilité des prestataires	70	100%
5. Temps d'attente du service demandé	70	88.57%
<i>Degré de satisfaction des Domaines d'enquête</i>		96. 88%

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	69	98.54%
2. Amabilité des prestataires des services à la salle de lecture et de communication	70	100%
3. Réponse au service demandé	69	100%
4. Temps d'attente du service demandé	65	84.6%
<i>Degré de satisfaction des Domaines d'enquête</i>		95.78%

الأرشيف الوطني	رئاسة الحكومة	الجمهورية التونسية
الرمز : ب1	بطاقة عنوان الأرشيف الوطني وبيده الإلكتروني وأرقام هواتفه والفاكس وأرقام حافلات النقل العمومي التي توصل إليه	الصفحة 1/1
تاريخ الإصدار 13 ديسمبر 2010		
تاريخ التحيين : جانفي 2025		

الأرشيف الوطني
Les Archives nationales

الهاتف // Téléphone
+ 216 71 576 500
+ 216 71 575 700
+216 71 576 800


الفاكس // Fax
+ 216 71 569 175

البريد الإلكتروني: **e-mail** archives.nationales@archives.nat.tn

موقع الواب : **Site web** www.archives.nat.tn

العنوان : 122، شارع 9 أفريل 1938 – 1030 تونس - الجمهورية التونسية
Adresse : 122, Boulevard 9 avril 1938 – 1030 Tunis - Tunisie

حافلات النقل العمومي التي توصل إلى مقر الأرشيف الوطني	الحافلة عدد 3AG	الحافلة عدد 4G	الحافلة عدد 11	الحافلة عدد 14CG	الحافلة عدد 15	الحافلة عدد 19G	الحافلة عدد 22G
	الحافلة عدد 60	الحافلة عدد 20G	الحافلة عدد 28B	الحافلة عدد 28D	الحافلة عدد 30	الحافلة عدد 50	
	الحافلة عدد 65	الحافلة عدد 71	الحافلة عدد 72	الحافلة عدد 74B	الحافلة عدد 78	الحافلة عدد 410	
حافلات النقل الخاص التي توصل إلى مقر الأرشيف الوطني				Tuss 33 فوشانة TCV العقبة			

 <p>الأرشيف الوطني</p>	رئاسة الحكومة	الجمهورية التونسية
<p>الرمز: إ.ج.17</p> <p>تاريخ الإصدار: جانفي 2023</p> <p>تاريخ التحيين: سبتمبر 2025</p>	طريقة تقديم العرائض	الصفحة 1/1

يتم تحرير العريضة إما عن طريق تعميم استمارة العريضة في صيغتها الالكترونية أو الورقية أو تحرير عريضة على ورق عادي يتم إرسالها عبر البريد الالكتروني أو عبر البريد العادي أو إيداعها بمكتب ضبط المؤسسة أو ووضعتها بصندوق المقترحات المركز

ببهو الاستقبال لمؤسسة الأرشيف الوطني