



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



2025-03-05

الالتزام بجودة الاستقبال

في إطار سياستها الرامية إلى التحسين المستمر لجودة خدماتها، انخرطت الوكالة العقارية للسكنى في مسار الحصول على شهادة المطابقة لمرجعية «مرحباً»، وذلك بهدف تعزيز جودة الاستقبال داخل مصالحها المتواجدة بمقرها الاجتماعي ويشمل هذا المسار الهياكل التالية:

- ❖ الإدارة العملية بتونس
- ❖ الإدارة العملية بين عروس
- ❖ الإدارة الفرعية للعلاقات العامة
- ❖ مكتب الضبط المركزي.

وبفضل المساهمة الفعلية لكافة الأعوان، تلتزم الوكالة بتوفير مقومات إدارة حسنة الاستقبال، عصرية وفعالة، تقوم على المبادئ التالية:

توفير المعلومة والتوجيه نحو الخدمة المطلوبة

- توفير معلومات واضحة ومحبطة عبر الموقع الإلكتروني للوكالة وجميع وسائل التواصل المعتمدة.
- توجيه المواطن منذ اللحظة الأولى إلى المصلحة المعنية بالخدمة.
- تيسير كافة الإجراءات، وتقديم الدعم اللازم لدى المصالح المختصة.
- ضمان سرية المعطيات الشخصية واحترام الحياة الخاصة للمواطنين.

استقبال مهذب وبيظ

- استقبال مباشر وهاتفي يتصف باللباقة، الاحترافية وحسن التعامل.
- توفير فضاء استقبال مريح يليق بالمواطن.
- تيسير الخدمات لفائدة الأشخاص محدودي الحركة وذوي الاحتياجات الخاصة.

إجابات واضحة ضمن آجال محددة

- الرد على المراسلات الورقية، الشكاوى والمقترحات في أجل لا يتجاوز 21 يوماً.
- الرد على المراسلات الإلكترونية في غضون يومين كحد أقصى.
- الرد على المكالمات الهاتفية في أقل من 5 رئات مع الحرص على معالجتها بفعالية.

وفي هذا الإطار، تؤكد الإدارة العامة التزامها التام بجميع المقتضيات القانونية والتنظيمية الجاري بها العمل، وضمان مطابقة الخدمات لمتطلبات مرجعية «مرحباً»، مع تسخير كافة الموارد البشرية والمادية الضرورية لتحقيق الأهداف المرسومة ضمن هذا المسار المتعلق بجودة الاستقبال.

الرئيس المدير العام
رجب عرعود

