



REPUBLIQUE TUNISIENNE
MINISTERE DE L'EQUIPEMENT DE L'HABITAT
AGENCE FONCIERE D'HABITATION



ENGAGEMENT MARHBA

Des informations qui répondent à vos attentes, une orientation efficace

- Nous vous apportons les informations nécessaires à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour sur tous les supports;
- Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement;
- Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches et nous facilitons la constitution de vos dossiers;
- Nous assurons la protection de vos données personnelles.

Accueil courtois et attentionné

- Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur;
- Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente;
- Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite;
- Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.

Des réponses claires dans les délais annoncés

- Nous traitons vos courriers et répondons à vos suggestions et réclamations dans un délai maximum de 21 jours;
- Nous répondons à vos e-mails dans un délai de 2 jours;
- Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons;
- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.

Nous améliorons notre organisation et faisons évoluer nos compétences

- Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers;
- Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements;
- Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue;
- Nous réalisons un bilan annuel et lançons des actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus.

À votre écoute pour progresser

- Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services;
- Nous mesurons annuellement votre satisfaction et nous vous informons des résultats.