



Chère client, afin d'améliorer la qualité de nos prestations de services ayant pour but votre satisfaction, nous vous prions de prendre soin de cocher la case qui correspond à votre degré de satisfaction.

**1- Conditions d'accès**

	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
Disponibilité des informations spécifiques aux conditions d'accès à notre local dans notre site web <a href="https://guichetunique-tic.cert.tn">https://guichetunique-tic.cert.tn</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité des informations au sien de l'espace d'accueil du guichet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2- Prise en charge et orientation**

	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
Prise en charge lors d'un appel téléphonique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orientation vers la bonne destination.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3- Informations et explications**

	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
Disponibilité des informations relatives à la constitution des différents types des dossiers dans notre site web.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clarté et fiabilité des informations communiquées par les agents.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4- Confort de l'espace d'accueil**

	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
Confort de l'espace d'accueil du guichet unique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5- Délais d'attente**

	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
Délai d'attente lors du dépôt manuel d'une demande.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délai d'attente au moment d'effectuer une opération de paiement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délai d'attente lors du dépôt des échantillons au magasin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6- Délais de réponse**

	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
Délai de réponse suite appel téléphonique (Décrochement de l'appareil).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temps de réponse de notre serveur web au moment de dépôt d'une demande.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temps de réponse de notre serveur web lors de la consultation des dossiers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délai de réponse à vos demandes suite à un appel téléphonique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délai de réponse aux demandes déposées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7-Délais de traitement dossier**

	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
Dossier traité au GU (Autorisation de Mise à la Consommation Directe, Autorisation Provisoire d'Enlèvement, Retrait pour Homologation, Retrait de Conformité, Admission Temporaire)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dossier traité par l'application Tunisie Trade Net TTN (Autorisation de mise à la consommation, Avis Technique)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dossier nécessitant le traitement des lobos (Attestation d'Homologation, Attestation de Conformité, Autorisation de Mise à le Consommation)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Veillez cocher la case correspondante

(1) Pas du tout satisfaisant    (2) Peu satisfaisant    (3) Satisfaisant    (4) Très satisfaisant

