

Afin d'assurer un service public de qualité,
les Archives d'Alsace s'engagent auprès de leurs usagers à :

Les accueillir
avec respect,
courtoisie et
bienveillance.

Faire preuve d'équité
dans leur accueil
et le traitement de
leurs demandes.

Avoir une démarche
d'écoute, de conseil
et d'orientation pour
accompagner le lecteur
dans sa recherche.

Leur apporter
une réponse claire
et adaptée dans les
meilleurs délais.



Mettre à disposition des
ressources documentaires en ligne
et en salle de lecture, accessibles
et mises à jour régulièrement.

Proposer des réponses
de qualité, adaptées et fiables.
Soumettre, le cas échéant,
des pistes alternatives pour
poursuivre ou compléter
la recherche.



**Les usagers
s'engagent à :**



Faire preuve de respect
et de courtoisie.



Respecter les règles (communicabilité,
conservation préventive).



Lire le règlement des salles de lecture
et à en appliquer ses principes.