



POLITIQUE QUALITE

L'Agence Urbaine de Fès envisage d'être certifiée ISO 9001 Version 2015 ; dans le cadre de la démarche qualité l'Agence conjugue le respect des exigences de la norme ISO 9001 version 2015 avec les orientations du Ministère de tutelle pour une meilleure satisfaction des clients, du personnel, des partenaires et de l'environnement dans son ensemble, eu égard des exigences réglementaires et légales.

Les principaux objectifs retenus dans le cadre de la démarche Qualité se résument comme suit :

- 1) Satisfaire les clients, et les clients partenaires en répondant continuellement à leurs exigences ;
- 2) Développer une vision globale et intégrée sur les futures extensions urbaines des agglomérations, et la généralisation de la couverture du territoire d'intervention de l'AUSF par des documents d'urbanisme;
- 3) Accompagner les investisseurs dans leurs projets avec célérité et professionnalisme ;
- 4) Améliorer les performances en développant l'approche par les risques, et en optimisant continuellement nos processus;
- 5) Conforter l'image citoyenne de l'Agence en tant qu'acteur de développement.
- 6) Développer les compétences du personnel par la qualification, l'implication, en vue d'une meilleure adaptation aux nouveaux contextes et défis;
- 7) Améliorer et développer le partenariat avec les fournisseurs stratégiques pour garantir la continuité et la qualité des services rendus aux citoyens;
- 8) Assurer la modernisation du système d'information afin de garantir une continuité de services en cas de crise;
- 9) Adopter une stratégie de gestion des crises

Le système de management qualité est construit autour des valeurs qui caractérisent l'Agence Urbaine de Fès, en l'occurrence, l'engagement, la culture client, le professionnalisme et l'esprit d'équipe.

Chacun au niveau de l'Agence Urbaine de Fès est appelé à souscrire à ces valeurs et à contribuer activement à cette démarche, puisque la réussite est le fruit de l'implication de tous; chacun y joue un rôle prépondérant.

L'Agence Urbaine est tenue d'améliorer en continu la pertinence, l'adéquation et l'efficacité du système de management de la Qualité. Pour atteindre ces objectifs, la Direction de l'Agence Urbaine de Fès prend l'engagement de tout mettre en œuvre, notamment par la mobilisation des moyens nécessaires, pour assurer la pérennité du système Qualité.

