



Politique qualité de l'Agence Urbaine de Tanger

Code : PQ
Version : 05
Du : 01/10/2018

L'Agence Urbaine de Tanger, Etablissement Public, œuvre depuis une vingtaine d'années à consolider et perfectionner ses modes d'intervention dans l'ambition permanente d'initier des actions de Développement des Territoires, d'accompagner les mutations spatiales et socio-économique en milieu Urbain et Rural et de contribuer à la préservation des Patrimoines Architectural et Paysager. Sur son Territoire du Grand Tanger constitué par la Préfecture de Tanger Assilah et la Province de Fahs Anjra, l'Agence maintient sa qualité de service dans un esprit d'ouverture, de souplesse et de concertation avec l'ensemble de ses parties intéressées pertinentes.

Dans ce sens et s'inscrivant dans la recherche continue de la performance, l'Agence Urbaine de Tanger perpétue sa démarche qualité conformément à la Norme Internationale ISO 9001 v2015 pour ses Missions d'Etudes et de Planification, de Gestion et de Contrôle de Conformité, d'Assistance, de Conseil et de Communication d'Informations liées à ses Missions.

Par la mise en œuvre de ce système, l'Agence Urbaine de Tanger s'engage à :

✓ satisfaire les exigences :

- des **Usagers** en matière d'accueil, de souplesse, d'écoute, d'assistance, de respect des délais, de disponibilité et de qualité de service ;
- des **Collectivités Territoriales** en termes d'écoute, d'assistance, de souplesse, de respect des délais et de disponibilité ;
- des **Autorités** en matière du respect du Légal et Réglementaire, d'aide à la prise de décision, de souplesse, d'assistance et de disponibilité.

✓ Tenir compte des exigences des parties intéressées pertinentes à savoir :

- Les **Départements Ministériels**, en termes de respect du Légal et Réglementaire et de Bonne Gouvernance ;

- Les **Partenaires**, en termes d'écoute, d'assistance et de disponibilité ;
- Les **Prestataires de Service** en termes de respect des engagements contractuels ;
- Les **collaborateurs** en termes d'écoute, de motivation et d'encadrement ciblé ;
- La **Société Civile** en matière d'écoute et de disponibilité.

Honorer l'ensemble de nos engagements, repose sur le respect des axes d'objectifs suivants :

Axe 1 : La promotion du Développement du Territoire du Grand Tanger au moyen de la mise en oeuvre du Plan d'Action de l'Agence Urbaine de Tanger ;

Axe 2 : L'intégration de la dimension environnementale et prise en considération des impératifs du développement durable ;

Axe3: Consolider la politique de proximité Client par l'écoute, l'orientation, et la satisfaction permanentes ;

Axe 4 : Préservation et renforcement de l'expertise du Capital Humain de l'Agence tout en développant la Culture de la Bonne Gouvernance et en tirant les enseignements des Bonnes Pratiques.

Sachant que le succès de notre système de management repose sur l'engagement volontaire de chacun d'entre nous, j'invite l'ensemble des collaborateurs à contribuer positivement à notre démarche qualité.


Le Directeur de l'Agence Urbaine
de Tanger
Mohammed BELBACHIR