



POLITIQUE QUALITE

LABEL MARHBA

Dans le cadre de notre politique visant principalement l'amélioration du niveau de la qualité de nos produits et services, l'Agence Foncière d'Habitation s'est engagée dans une démarche volontaire pour la certification de ses services accueillant le public au niveau du siège de l'AFH, selon les exigences du Label National MARHBA.

A ce titre, de par notre rôle d'opérateur public numéro un dans le domaine de l'urbanisme et de l'aménagement des terrains destinés essentiellement à l'habitat, nous œuvrons continuellement à mettre à la disposition de nos citoyens une administration accueillante, moderne et efficace qui s'articule autour des axes suivants :

- Un accueil physique et téléphonique courtois et efficace des citoyens;
- Une réponse aux courriers et e-mails dans les délais annoncés;
- Une information explicite et à jour à travers notre site web et par affichage dans les espaces d'accueil;
- Une gestion rapide et efficace des réclamations clients;
- La mesure systématique de la satisfaction client et l'amélioration continue de nos prestations.

A cet effet, la Direction Générale s'engage au respect des exigences légales et réglementaires, veillera à ce que les prestations soient réalisées conformément aux exigences du Label MARHBA et mettra tous les moyens humains et matériels nécessaires pour atteindre les objectifs fixés.

Le Président Directeur Général

Rejeb ARAOUD