



# POLITIQUE QUALITÉ

Le Centre Régional d'Investissement de la région Casablanca-Settat place ses parties prenantes au centre de ses préoccupations et s'engage à répondre à leurs demandes et exigences dans les meilleurs délais et dans le respect des lois et réglementations en vigueur. Pour satisfaire cette ambition, le CRI s'appuie sur les principes fondamentaux de la qualité se concrétisant par une approche d'amélioration continue et le respect des exigences de la norme ISO 9001.

**Pour un service de qualité, le CRI s'engage au quotidien à :**

## SATISFAIRE ET ANTICIPER LES BESOINS DE SES USAGERS PAR :

- Une qualité de service, les collaborateurs qui vous reçoivent (par téléphone ou sur site) vous réservent, dans un respect mutuel, un accueil courtois et vous oriente vers le bon interlocuteur.
- Une information claire et adaptée.
- Une amélioration constante des délais de traitement de vos demandes.
- Un confort et une propreté de nos espaces d'accueil et d'attente.

## AMELIORER SA PERFORMANCE EN TERME DE :

- Création d'entreprises.
- D'appui à l'investissement.
- De Promotion.

## PRENDRE EN COMPTE VOS OBSERVATIONS :

- Vos suggestions et réclamations font l'objet d'une prise en charge et d'une réponse dans un délai raisonnable.

## FOURNIR LES RESSOURCES NECESSAIRES :

- Assurer à son personnel l'environnement de travail adéquat et l'évolution des compétences nécessaires pour son épanouissement et pour la performance du centre.

## INSCRIRE LE DEVELOPPEMENT DURABLE DANS NOS ACTES :

- Inciter à l'intégration du développement durable dans les gestes quotidiens des collaborateurs ;
- Diminuer l'impact environnemental de nos activités.

Pour répondre à ces enjeux, le système de management du Centre Régional D'investissement de la région Casablanca-Settat s'inscrit dans la démarche de management du progrès qui s'appuie sur :

- ✱ Le management des processus qui permet d'accroître sa dynamique de progrès global,
- ✱ Le système de management de l'amélioration continue par la mise en œuvre des actions d'amélioration tenant compte de la compétition internationale, l'environnement national, des exigences usagers et des orientations stratégiques des pouvoirs publics,
- ✱ Le management participatif impliquant la concertation autour des objectifs, la responsabilisation, la communication et la mobilisation de tous les membres du personnel.

**La qualité de service dépend de nous. Elle dépend aussi de vous.**

**En respectant les locaux, les usagers et les agents qui y travaillent, vous nous aidez à vous Satisfaire.**

**LA QUALITÉ, C'EST AVEC VOUS ET NOUS, TOUS LES JOURS ...**