



POLITIQUE QUALITÉ

L'Autorité, s'engage, au titre des activités du service Organisation du Marché, à offrir des prestations de haute qualité en garantissant la satisfaction de ses usagers, en assurant la conformité réglementaire et en optimisant ses opérations.

Nous visons l'excellence opérationnelle et l'adaptation continue aux évolutions du marché et aux attentes des parties prenantes. Notre politique qualité est fondée sur trois axes stratégiques essentiels : la satisfaction et l'orientation des usagers, l'excellence opérationnelle, ainsi que l'organisation et la régulation du marché.

Axe 01 Satisfaction et Orientation Usagers

- 1. Veiller en permanence à la satisfaction de nos usagers :** Nous nous engageons à écouter attentivement les besoins et les attentes de nos usagers, à faire preuve de proactivité et à innover de manière agile pour répondre à leurs exigences. Nous nous efforçons de comprendre et d'anticiper leurs besoins pour offrir des services de haute qualité.
- 2. Améliorer en permanence la qualité de service :** Nous mettons en place des mécanismes de retour d'information pour évaluer la qualité de nos services et identifier les opportunités d'amélioration. Notre objectif est d'optimiser continuellement notre offre pour garantir une expérience utilisateur satisfaisante et adaptée aux évolutions des attentes.

Axe 02 Excellence Opérationnelle

- 1. Assurer une efficacité dans la réalisation de nos opérations :** Nous visons à délivrer des prestations conformes aux exigences légales et aux attentes des usagers en optimisant nos processus opérationnels. L'efficacité opérationnelle est essentielle pour garantir la conformité et la qualité de nos prestations.
- 2. Améliorer en permanence notre système de management :** Nous nous engageons à améliorer continuellement notre système de management tout en préservant notre agilité organisationnelle. Nous favorisons une culture de l'amélioration continue et de l'innovation pour nous adapter rapidement aux changements.
- 3. Faire de la transformation digitale un levier de performance :** La transformation digitale est au cœur de notre stratégie pour améliorer notre performance. Nous intégrons des solutions numériques pour optimiser nos opérations, accroître notre efficacité et répondre aux attentes croissantes en matière de digitalisation.

Axe 03 Organisation et Régulation de Marché

- 1. Être une force de proposition dans l'amélioration du cadre légal et réglementaire :** Nous nous engageons à proposer des améliorations au cadre légal et réglementaire en phase avec les mutations du marché national et international. Notre rôle est de contribuer activement à l'évolution de la régulation pour répondre aux défis émergents.
- 2. Accompagner les acteurs de la distribution :** Nous soutenons les acteurs de la distribution dans leur développement et leur montée en compétences. Nous offrons des formations et des supports pour les aider à s'adapter aux évolutions du marché et à améliorer leurs pratiques.
- 3. Fidéliser et développer les compétences de nos talents :** Nous valorisons et fidélisons nos talents en développant leurs compétences pour les préparer aux mutations à venir, qu'elles soient technologiques, réglementaires, ou autres. Nous investissons dans la formation continue et l'évolution professionnelle de notre personnel pour garantir leur engagement et leur performance.

M. Abderrahim CHAFFAI
Président de l'ACAPS