



Politique Qualité de l'Agence Urbaine de Tanger

L'Agence Urbaine de Tanger, Etablissement Public et Partenaire privilégié des Collectivités Territoriales, œuvre depuis plus de 25 ans à perfectionner ses modes d'intervention dans le but de participer au Développement et au Renforcement de l'Attractivité des Zones Urbaines et Rurales relevant de son ressort territorial. D'un autre côté, elle accompagne les mutations urbanistiques et socio-économiques régionales et locales et ce, à travers la mise en place de mécanismes d'aide au Développement de son territoire et de mesures d'accompagnement pour la réalisation des divers projets et programmes visant l'atteinte d'une Croissance Urbaine Harmonieuse et Durable, l'Encouragement de la Compétitivité de la Région, l'Attraction des Investissements et l'Amélioration du Climat des Affaires. Aussi, elle veille sur son Territoire du « Grand Tanger » constitué de la Préfecture de Tanger-Assilah et de la Province de Fahs-Anjra, à soutenir les efforts déployés pour l'embellissement du Cadre bâti et Paysager, la Préservation des anciennes médinas et des sites et bâtiments classés et la Valorisation du Patrimoine Architectural, Culturel et Historique local. Elle se consacre également à l'Amélioration Continue de la Qualité de ses Services en se basant particulièrement sur les principes de Transparence, d'Ouverture, de Souplesse, de Partage et de Coordination avec l'ensemble de ses Parties Intéressées Pertinentes.

Dans ce sens, et s'inscrivant dans la recherche Continue de la Performance, notre Etablissement 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. A cet effet, et dans le cadre de la mise en œuvre de ce Système, l'Agence Urbaine de Tanger s'engage à:

Satisfaire les Exigences:

1- des Usagers, en leur assurant une Présence Continue, un bon Accueil et une Ecoute Attentive, en leur fournissant l'Assistance nécessaire et en leur garantissant le Respect des Délais Réglementaires, la Souplesse dans les Procédures suivies et la Qualité des Services Fournis;

2- des Autorités locales & Collectivités Territoriales en leur assurant un respect du Légal et Réglementaire en vigueur, une Bonne Ecoute et une Disponibilité Permanente, en leur fournissant une Assistance Efficace et un Accompagnement Juridique, Foncier et Technique de Qualité, et en les aidant à la Prise de Décision, tout en promouvant les principes de Simplification et de Flexibilité.

Tenir compte des Besoins et Attentes des Parties Intéressées Pertinentes à savoir :

- **Les Départements Ministériels**, en termes de Respect des Dispositions Réglementaires et de Bonne Gouvernance ;

- **Les Partenaires**, en termes de Bonne Ecoute, d'Assistance Technique et de Disponibilité;

- **Les Prestataires de Service** en matière de Respect des Engagements Contractuels ;

- **Les Collaborateurs** en termes de Bonne Ecoute, de Motivation et d'Encadrement Efficace et Ciblé ;

- **La Société Civile** en matière d'Ecoute et de Présence Continues.

Ainsi, honorer l'ensemble de nos Engagements, repose sur le respect des Axes d'Objectifs suivants:

Axe 1: Se conformer aux Engagements Nationaux, aux Nouveautés Institutionnelles et Législatives et aux Orientations des Politiques Publiques dans le domaine de l'Urbanisme, tenir compte des Spécificités du Territoire et répondre aux Attentes des Partenaires locaux et régionaux;

Axe 2: Dynamiser le Développement du Territoire du « Grand Tanger », avec ses deux composantes Urbaine et Rurale et ce, à travers la mise en œuvre d'un Plan d'Action à la fois Réaliste et Ambitieux qui assoit les bases d'un Urbanisme Opérationnel et Souple prenant en considération la Dimension Environnementale et les règles de Sécurité, de Durabilité et d'Efficacité; qui contribue à l'Équité Spatiale et Sociale en réduisant les Disparités et en garantissant un Cadre Bâti Digne; et qui participe à la Valorisation de la Qualité Architecturale et Paysagère et à la Préservation du Patrimoine Bâti Historique et Culturel ;

Axe 3: Contribuer au Développement d'une Economie Compétitive et Génératrice de véritables Opportunités d'Emploi, en Encourageant l'Investissement, en Améliorant la Gouvernance et la Qualité de la Planification et de la Gestion Territoriales, en Renforçant la Compétitivité du Territoire, ainsi qu'en appuyant le Développement du Milieu Rural par le Renforcement de son Attractivité Economique et l'Amélioration du Cadre de Vie de ses Habitants;

Axe 4: Participer à l'amélioration de la Gouvernance Territoriale, au service du Citoyen, en soutenant la Coordination des Interventions Publiques au niveau local, en Améliorant continuellement la Qualité des Services Fournis, en Simplifiant les Procédures, en Respectant les Délais Réglementaires, en Renforçant la Politique de Proximité « Client » à travers son Ecoute, son Orientation et sa Satisfaction Permanentes, tout en s'inscrivant dans le cadre du Projet National visant la Transformation Numérique des Territoires et le Développement de Services Numériques à Distance.

Axe 5: Préserver et Renforcer l'Expertise et les Compétences du Capital Humain de l'Agence Urbaine de Tanger, tout en développant la Culture de la Bonne Gouvernance et en tirant les enseignements des Bonnes Pratiques, des Acquis, des Réalisations Remarquables et des Expériences Accumulées.

Au sein de l'Agence Urbaine de Tanger, nous croyons fermement que la réalisation des objectifs ne peut se faire que par la capacité de Création et d'Innovation, la Vision Prospective du Futur, l'Ecoute des Besoins du Territoire et la Stimulation de ses Capacités Intrinsèques, le travail en Collaboration Etroite avec toutes les Parties Prenantes pour relever les véritables défis liés au Développement Urbain et Rural, dans un cadre de Durabilité et de Résilience face aux crises. Par conséquent, nous renouvelons notre Engagement à fournir plus d'efforts pour Rehausser la Qualité de nos Services Fournis au Public et aux Partenaires Locaux, en consolidant les Fondements et les Principes de la Bonne Gouvernance, de la Transparence, de la Gestion Citoyenne, de la Simplification et de la Souplesse, ainsi qu'en répondant en Permanence aux Exigences Présentes et Futures de notre Environnement Spatial, Economique et Social. Et avec un Esprit d'Initiative et de Renouveau, nous assurant également notre pleine Adhésion aux Grands Chantiers d'Aménagement et de Développement lancés par Sa Majesté le Roi Mohammed VI, que Dieu le protège, dans la Région de Tanger-Tétouan-Al Hoceima connue pour accueillir des projets nationaux structurants, tout en comptant sur une approche basée sur l'Ouverture, la Consultation et la Collaboration avec tous les Intervenants.

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.

La Directrice par Intérim de l'Agence
Urbaine de Tanger
Mahassine BARACA

Code: PQ- Version 06 du 26/05/2023



سياسة الجودة للوكالة الحضرية لطنجة

تعمل الوكالة الحضرية لطنجة منذ ما يزيد عن 25 سنة من الوجود، باعتبارها مؤسسة عمومية وشريكا متميزا للجماعات الترابية، على تطوير طرق تدخلها بهدف تنمية المجالات الترابية الحضرية والقروية الخاضعة لنفوذها وتقوية جاذبيتها، وتتبع التحولات العمرانية والسوسيو-اقتصادية الجهوية والمحلية، وذلك عبر توفير الآليات المساعدة على تنمية هذه المجالات والإجراءات المصاحبة لدعم تنفيذ مختلف المشاريع التنموية والبرامج الهادفة إلى تحقيق نمو عمراني منسجم ومستدام وتشجيع تنافسية الجهة واستقطاب الاستثمار وتحسين مناخ الأعمال، مع الحرص على الارتقاء بجودة المنتج العمراني والمعماري وجمالية المشهد الطبيعي، ومساندة الجهود المبذولة من أجل المحافظة على المواقع والمباني المصنفة والمدن العتيقة وتثمين التراث المعماري الثقافي والتاريخي المحلي. كما تسهر المؤسسة، داخل مجالها الترابي المكون من عمالة طنجة-أصيلة وإقليم الفحص-أنجرة، على التحسين المستمر لجودة خدماتها المقدمة والمبنية أساسا على مبادئ الشفافية والانفتاح والمرونة والتشارك والتنسيق التام مع كافة الأطراف المعنية.

وفي إطار سعيها الدائم وراء الأداء الجيد، تواصل الوكالة الحضرية لطنجة نهج سياسة الجودة المطابقة لمعايير المواصفة العالمية " الأيزو 9001 صيغة 2015"، في تنفيذ مهامها المتعلقة بالتخطيط والتدبير المجالي والمراقبة وتقديم المساعدة والمشورة والتواصل مع مختلف الشركاء. ومن خلال تطبيق هذا النظام، تلتزم المؤسسة بما يلي:

1. تلبية متطلبات:

- المرتفقين من خلال الحضور المستمر، وحسن الاستقبال، والإنصات الجيد، وتقديم المساعدة اللازمة، واحترام الآجال القانونية، ومرونة المساطر المتبعة، وجودة الخدمات المقدمة؛
- السلطات المحلية والجماعات الترابية عن طريق احترام القوانين والأنظمة ذات الصلة، والإنصات الجيد، والحضور المستمر، والتأطير الفعال والمصاحبة القانونية والعقارية والتقنية، والمساعدة على اتخاذ القرارات، مع تعزيز مبدئي التبسيط والمرونة.

2. الأخذ بعين الاعتبار احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة التالية:

- القطاعات الوزارية فيما يخص احترام القوانين والأنظمة والحكمة الجيدة؛
- الشركاء فيما يخص الإنصات الجيد والمساعدة التقنية والحضور المستمر؛
- مقدمي الخدمات فيما يخص احترام الالتزامات التعاقدية؛
- المتعاونين فيما يخص الإنصات الجيد والتحفيز والتأطير الفعال؛
- المجتمع المدني فيما يخص الحضور والإنصات المستمر.
إن الوفاء بكل التزاماتنا يعتمد على احترام محاور الأهداف التالية:

المحور الأول: التقيد بالالتزامات الوطنية والاستجابة للمستجدات المؤسساتية والتشريعية وتوجهات السياسات العمومية في ميدان التعمير وكذا لخصوصيات مجال التدخل ولانتظارات الفرقاء المحليين والجهويين؛

المحور الثاني: إنعاش تنمية مجال "طنجة الكبرى" عن طريق تنفيذ برنامج عمل واقعي وطموح في آن واحد، مع وضع مرتكزات لتعمير مرن وعملياتي يأخذ بعين الاعتبار البعد البيئي وقواعد السلامة والاستدامة والنجاعة مع تفعيل منظومة عمرانية تركز على تشجيع العمارة الخضراء، ويساهم في تحقيق الإنصاف والعدالة المجالية والاجتماعية من خلال تقليص الفوارق وضمان السكن اللائق، ويثمن الجودة المعمارية والمشهدية، ويحافظ على الموروث المبني التاريخي والثقافي، وذلك في الوسطين الحضري والقروي؛

المحور الثالث: المشاركة في تنمية اقتصاد تنافسي خالق لفرص شغل حقيقية عن طريق تشجيع الاستثمار، وتحسين حكمة وجودة التخطيط والتدبير المجالي، وتعزيز تنافسية المجالات الترابية، ودعم تنمية الوسط القروي وتقوية جاذبيته الاقتصادية وتحسين إطار عيش ساكنته؛

المحور الرابع: الإسهام في تحسين الحكامة الترابية، خدمة للمواطن، عبر دعم التقاوية التدخلات العمومية على الصعيد المحلي والتحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة وتبسيط المساطر وضبط الآجال وتدعيم سياسة القرب من المرتفق من خلال الإنصات إليه وتوجيهه وتلبية احتياجاته بصفة دائمة، مع تحقيق التصور الوطني الذي ينشد التحول الرقمي في إطار مسلسل رقمنة المجالات الترابية وتطوير الخدمات الرقمية عن بعد؛

المحور الخامس: تمتين خبرات رأس المال البشري للمؤسسة من خلال تطوير ثقافة الحكامة الجيدة والاستفادة من الممارسات الرشيدة واستثمار المكتسبات والإنجازات المميزة والتجارب المتراكمة.

إننا في الوكالة الحضرية لطنجة نؤمن إيمانا راسخا أن تحقيق المقاصد لا يمكن أن يأتي إلا عن طريق القدرة على الخلق والإبداع والرؤية الاستراتيجية للمستقبل والإنصات لنبض المجال واستنهاض قدراته الذاتية والعمل جنبا لجنب مع الفرقاء لمواجهة التحديات الحقيقية لإشكالات التنمية الحضرية والقروية على حد سواء في إطار من الاستدامة والقدرة على مواجهة الأزمات. وعليه، نجدد عزمنا الأكيد على بذل المزيد من الجهود من أجل الرفع من جودة خدماتنا المقدمة للعموم وللرفقاء المحليين، وتكريس أسس الحكامة الجيدة والشفافية والإدارة المواطنية ومبادئ اليسر والمرونة، والاستجابة الدائمة للمتطلبات الآنية والمستقبلية لمحيطنا المجالي والاقتصادي والاجتماعي. كما نؤكد انخراطنا التام بروح المبادرة والتجديد في الأوراش الكبرى للتهيئة والتنمية التي أطلقها صاحب الجلالة الملك محمد السادس حفظه الله وأيده بجهة طنجة-تطوان-الحسيمة والتميزة باحتضانها لمشاريع وطنية مهيكلية، معتمدين في ذلك على مقاربة مبنية على الانفتاح والتشاور والتشارك مع جميع المتدخلين.

إن نجاح نظامنا الإداري يرتكز على الالتزام الإرادي لكل فرد منا، لذلك أدعو كافة المتعاونين إلى المساهمة بإيجابية في تنفيذ سياسة الجودة المتعلقة بمؤسستنا.

المديرة بالنيابة للوكالة الحضرية
لطنجة
محاسن بوي