

Charte du Manager de l'Agence Urbaine



مقتطف من التصريح الحكومي -بتصرف-

...

وفيما يتعلق باصلاح الإدارة فإن البرنامج الحكومي يهدف إلى الرفع من الأداء والارتقاء بالمرفق العام إلى مستوى النجاعة والفعالية والمردودية العالية للقيام بواجباته المتمثلة في خدمة المواطنين. وقد تم تحديد محاور أساسية لتحقيق هذه الغايات والأهداف :

أولاً، إعادة الثقة بين الإدارة والمواطن من خلال :

- مواصلة تبسيط المساطر وتيسير الولوج إلى الخدمات الإدارية العمومية. مع تركيز الجهود على المساطر الإدارية الأكثر تداولاً وذات الاهتمام الواسع والوفع المباشر على الحياة اليومية للمواطنين والمقاولات (... رخص البناء، ... مشاريع الاستثمار، ...)

ثانياً، الحكامة الجيدة في التدبير العمومي من خلال :

- إصدار ميثاق للمرافق العمومية يحدد قواعد الحكامة الجيدة المتعلقة بتسيير الإدارات العمومية والجهات والجماعات الترابية الأخرى والأجهزة العمومية كما يشير إلى ذلك الفصل 157 من الدستور . (...).

NOS VALEURS MANAGERIALES

En tant que Managers au sein des Agences Urbaines, nous décidons de fonder notre action sur les valeurs essentielles suivantes :

1 // **Professionalisme** page 6

2 // **Exemplarité** page 7

3 // **Qualité et Efficacité** page 8

4 // **Innovation** page 9

5 // **Transparence** page 10



Préambule

- Nous vivons aujourd’hui dans un environnement qui évolue très vite : Régionalisation avancée, processus croissant de contractualisation des politiques publiques, poids important des contraintes financières et juridiques, pressions foncières, développement des nouvelles technologies, exigences accrues des citoyens, aspirations des collaborateurs...
- Pour relever ce défi, il nous faut nous adapter en permanence, rechercher la plus grande efficacité, travailler pour l’usager, encourager la mobilisation de tous les collaborateurs des Agences Urbaines et valoriser la culture des résultats quantitatifs et qualitatifs.
- Dans ce contexte, manager au sein d’une Agence Urbaine, c’est atteindre les objectifs fixés par le conseil d’administration et la tutelle, rechercher l’efficacité mesurée sur le terrain, constituer une force de proposition, apporter une dynamique, dans le respect des principes qui fondent le service public..
- Pour y parvenir nous faisons le choix de mettre en œuvre un management participatif et exemplaire, de donner du sens à l’action de nos collaborateurs, de partager, d’expliquer, de traduire les orientations, d’innover pour satisfaire nos partenaires et usagers.
- Nous affichons notre ambition de nous inscrire pleinement dans le développement durable des territoires, en poursuivant et renforçant nos missions d’expertise et de services rendus aux usagers et partenaires
- Chaque collaborateur, quel que soit son rôle ou sa place, est un acteur clé du processus de modernisation engagé pour répondre aux nouvelles exigences de notre environnement.
- Cette charte constitue le cadre d’expression des valeurs partagées et portées par tous. Elle est une référence dans nos pratiques quotidiennes au regard de notre responsabilité personnelle et collective dans l’amélioration du service rendu.

Nous nous engageons dans la prise en charge de nos attributions, en veillant à la mobilisation de l'ensemble des compétences nécessaires afin de pouvoir accompagner, conseiller, apporter de la valeur ajoutée à nos partenaires et – de manière plus large – à notre territoire.

Nous Managers

- Faisons preuve de rigueur, équité, probité, efficacité et agissons dans le sens du développement de l'image de notre Agence.
- Nous mobilisons dans l'exercice de notre mission de service public, dans les règles de l'art, en assurant régularité, continuité et pérennité dans l'action.
- Impliquons les ressources humaines dans les projets et les dossiers gérés.
- Maîtrisons les aspects techniques et réglementaires nécessaires pour répondre aux plus hauts standards d'exigence.
- Veillons, au-delà du professionnalisme technique, à conjuguer savoir faire et savoir être, afin de développer un relationnel sain et équilibré avec les différents interlocuteurs – internes et externes.
- Nous engageons à rechercher des solutions, à alimenter le circuit de proposition, afin d'agir et réagir de manière opportune pour répondre aux problématiques dont on a la charge.
- Sommes continuellement soucieux du développement des compétences de nos collaborateurs, à travers l'accompagnement, la formation, le transfert des compétences et la formalisation des outils guides et canevas de travail.
- Œuvrons dans le sens d'une meilleure utilisation des nouvelles technologies pour simplifier les démarches, réduire les risques d'erreurs et les délais.
- Veillons à fournir aux usagers et partenaires : orientation, information, conseil ainsi que les voies de recours dans le cas où ils se sentiraient lésés.

Exemplarité

Nous attendons le meilleur de chacun de nos collaborateurs comme nous donnons le meilleur de nous-mêmes. Nous sommes exemplaires dans nos paroles comme dans nos actes, en traduisant – via notre comportement - les attentes de notre organisation . Nous faisons preuve d'intégrité comportementale, en faisant ce que l'on dit et en disant ce que l'on fait.

Nous Managers

- Sommes soucieux de l'image de l'Agence et conscients que nos comportements et ceux de nos équipes impactent positivement ou négativement la notoriété de l'établissement.
- Adoptons des valeurs exemplaires qu'on cherche à partager : rigueur, disponibilité, assiduité, ponctualité, respect, esprit d'équipe et synergie.
- Agissons en respectant et faisant respecter les règles d'éthiques et d'intégrité, en assurant une bonne gestion des biens publics et en garantissant le respect des lois et réglementations.
- Développons notre légitimité face à l'environnement en se basant sur le seul pouvoir de nos connaissances et de notre expertise.
- Sommes justes et équitables vis-à-vis de nos collaborateurs et partenaires, en luttant contre toute forme de favoritisme ou népotisme.
- Honorons nos engagements dans le respect des règles et des conventions.
- Sommes fédérateurs et rigoureux, réactifs, patients et ouverts aux idées d'autrui.

Nous recherchons l'amélioration continue de nos méthodes de travail, procédures, et résultats en vue d'obtenir la satisfaction de nos clients et partenaires – conformément aux normes et standards qualité nationaux et internationaux.

Nous Managers

- Investissons nos qualités personnelles et professionnelles en vue de satisfaire aux attentes des usagers en matière de prestation rendue.
- **Mettons** en œuvre l'ensemble des démarches et solutions en vue d'améliorer la qualité de vie des citoyens sur le plan urbanistique, dans le respect de l'environnement et la recherche du développement durable.
- **Anticipons** et réduisons les impacts négatifs pouvant être produits par les services rendus par l'Agence.
- **Veillons** au respect de la démarche qualité, des normes et standards nationaux et internationaux en la matière.
- **Recherchons** continuellement la performance et en assurons le suivi à travers des tableaux de bords et des indicateurs fiables et précis.
- **Sommes exigeants** par rapport aux règles de l'art dans l'exercice de nos fonctions et dans la réalisation des projets collectifs.
- **Œuvrons** à la mise en place d'un système organisationnel efficace.
- **Recherchons** le consensus autour du produit remis ou du service rendu.
- **Veillons** à la réalisation des objectifs impartis, dans le respect des délais, du souci d'optimisation des moyens et en veillant au renforcement de la valeur ajoutée et de l'efficience.
- **Valorisons** le travail des collaborateurs, les encourageons à progresser et les associons aux réussites collectives.

Nous nous inscrivons dans une logique créative, pour trouver des solutions originales et adaptées aux situations nouvelles auxquelles on est confronté. Nous mettons tout en œuvre pour moderniser, mettre à jour et créer de nouveaux procédés afin de répondre de façon optimale aux changements permanents de notre environnement

Nous Managers

- Encourageons l'auto critique constructive pour rechercher de manière permanente l'amélioration de nos pratiques et méthodes.
- Apportons du sang neuf, un regard neutre sur les procédures existantes afin d'identifier les points de blocage et de créer de nouveaux procédés pour solutionner les problèmes en respect à la réglementation en vigueur.
- Sommes fortement ouverts sur les autres expériences, afin de capitaliser sur les bonnes pratiques et rechercher l'excellence.
- Empruntons des sentiers non battus pour trouver des alternatives aux problématiques non résolues.
- Instaurons un système interactif et correctif de mise en œuvre et de maîtrise des processus en vigueur : normalisation / expérimentation / évaluation / correction.
- Sommes en veille constante pour réadapter la mission de l'Agence Urbaine compte tenu des spécificités locales, des enjeux de territoire, du contexte sans cesse mouvant et des nouveaux rôles des Agences Urbaines.
- Valorisons la créativité de nos collaborateurs, leur autonomie et mettons en place l'ensemble des conditions pour favoriser celles-ci.

Nous exprimons la volonté d'agir selon les règles de droit, l'exigence d'intégrité et le devoir de rendre compte. Nous nous engageons dans la transmission et le partage – à bon escient - de toute information utile. Nous répondons de nos actes et de nos décisions de manière claire en appuyant nos dires par la traçabilité des faits.

Nous Managers

- **Définissons, vulgarisons et diffusons les procédures et référentiels, afin de disposer des mêmes grilles de lecture avec les partenaires et favoriser ainsi la transparence.**
- **Garantissons l'égalité des chances aux partenaires, et futurs collaborateurs par l'application stricte des règles de mise en concurrence (lancement des marchés, concours pour recrutement etc.)**
- **Travaillons dans la clarté, luttons contre les traitements de faveurs et évitons toute action ambiguë ou pouvant prêter confusion sur nos intentions.**
- **Assurons la fluidité dans la circulation de l'information avec les collaborateurs, clients et partenaires, et œuvrons à la mise en place d'un système d'information visant à dématérialiser les actes et procédures, et à informer en flux tendus.**
- **Respectons et veillons au respect, par nos collaborateurs, de la réglementation et des règles déontologiques et éthiques.**
- **Nous mobilisons pour développer une administration citoyenne, mettant le client au centre de nos préoccupations.**
- **Nous assurons de l'adoption de la démarche qualité : clarification des périmètres et responsabilités, traçabilité des actes, formalisation des process...**
- **Assurons un traitement impartial vis-à-vis de nos collaborateurs, conformément à nos engagements, apports, résultats et mérite.**

Agences Urbaines :

	Fès	Avenue Palestine ville nouvelle B.P. 2448		Settat	34, Avenue Hassan II BP532, Settat
	Agadir	Immeuble. Ibnou Tofail, Av. My Abdellah BP 36/S Agadir		Al Hoceima	80 Av Mohammed V, BP 436, Al Hoceima
	Rabat - Salé	Av. Al Araar, secteur 14 hay riad B.P. 2006		Nador	5, rue Larache, Nador
	Marrakech	36 angle rues Hassan ben M'barek et Quadi Ayad, Marrakech		Errachidia	10, Rue Sidi Abou Abdi Allah, Centre Ville, BP 62, Errachidia
	Béni - Mellal	Boulevard Mohamed V B.P. 569 Béni Mellal		Ouerzazate-Zagora	27 Lotissement du Centre, Ouarzazate
	Tanger	53 Rue Abou Al Alaa Al Maari B.P. 1164, Tanger		Guelmim Es-Smara	Av Allal al Fassi, Lotissement Al Qods, Villa 855, BP 708, Guelmim
	Laâyoune	Av Place de la Résistance, BP 800, Laâyoune		Oued Eddahab Ousserd	Av Hassan II, BP 459, Dakhla
	Meknès	13, rue pasteur Ville nouvelle B.P. 675, Meknès		Essaouira	123, Lot Mostakbal, BP 409, Essaouira principale
	Tétouan	Résidence Florence AV. des F.A.R, B.P. 4136 Tetouan		Khémisset	21, Rue Abdelhamid Ezzemouri, Khémisset
	Oujda	Bd. MohamedV, Résidence Safae II, Oujda		El Kelaa des Sraghna	BP 175, El Kelâa des Sraghna
	Safi	BP 55 Rue Idriss Premier Plateau, Safi		Khénifra	Av Zerktoni, N°3, Hay Annajah, BP 156, Khénifra
	Kénitra Sidi Kacem	Rue Lamhanned Kacem, Bir Rami Est, BP 1356, Kénitra		El Jadida	Av Ennakhil, Imm 22, BP 3238, El Jadida
	Taza	Avenue Hassan BAHTAT, BP1211 Taza-Gare		Majal :	Fédération des Agences Urbaines du Maroc -Siège Ministère-

Ministère de l'Habitat, de l'Urbanisme et de la Politique de la Ville
Direction des Etablissements Publics, du Partenariat et de l'Action Associative

Rue Al Joumayz, Mail Central, Hay Ryad, Rabat, Maroc

Tél: +212 5 37 57 71 52, Fax: +212 5 37 57 71 85

www.mhupv.gov.ma

AGENCES URBAINES : CHARTE DU MANAGER

