



Persévérant sur la voie du progrès, de la maîtrise et de l'amélioration continue de la qualité de ses produits et services, que s'est fixée l'Agence Urbaine de Taza-Taouante depuis une décennie ; cet établissement témoigne de sa volonté à soutenir l'assurance à ses clients et parties intéressées, à travers sa démarche qualité réconfortée par la certification ISO 9001 version 2015.

L'orientation client, l'approche processus et l'approche par risque parrainent notre démarche pour garantir l'atteinte de nos objectifs et améliorer, sans cesse, notre performance à même d'être à la hauteur des attentes de nos clients et parties intéressées.

Notre politique qualité se veut évolutive et vise la pérennisation et le développement fort et permanent de l'AUT en s'appuyant sur les axes suivants :

- **L'écoute et la satisfaction de nos clients et parties intéressées :**
 - Être constamment à l'écoute de clients et PI, produire et proposer des services correspondants à leurs exigences et celles réglementaires et normatives ;
 - Garantir la réactivité de nos services afin de respecter les délais ;
 - Assurer soutien technique et assistance à nos clients et PI.
 - Améliorer continuellement nos processus et procédures dans le souci d'optimiser nos coûts et améliorer nos prestations ;
 - Développer une communication interne et externe efficace afin d'assurer l'entière satisfaction du client ;
- **L'amélioration continue de nos produits et services et notre performance à travers :**
 - Une remise en cause permanente de nos processus et réalisation par la mesure périodique de la satisfaction de nos clients, le recueil et l'anticipation de leurs besoins et attentes.
 - L'élargissement de la couverture du ressort territorial de l'AUT par les études et documents d'urbanisme opérationnels à même de mieux encourager et encadrer la dynamique urbaine ;
 - La mise en œuvre des documents d'urbanisme, homologués, par l'élaboration de programmes de développement et de projets urbains des centres
 - La souplesse et l'efficacité dans traitement des dossiers de construire, de lotir et de morceler ;
 - Le renforcement de la vigilance à l'encontre de l'habitat non réglementaire en accentuant et élargissant le contrôle des infractions.
- **L'enrichissement de l'image de l'AUT** en identifiant, régulièrement, les éléments qui jouent directement sur cette image, notamment l'information et la communication, l'accueil, le portail web, l'interactivité, les réclamations... et déduire les objectifs de progrès associés.
- **Renforcer le recours aux nouvelles technologies** par l'amélioration et l'ancrage du processus de dématérialisation et sa généralisation sur d'autres services rendus : paiement, NR, contrôle, accès à l'information et documents en ligne,
- **La Consécration et le développement de notre positionnement** en tant qu'établissement citoyen et de promotion du développement, et ce, en générant les bonnes pratiques en matière d'urbanisme et soutenant la bonne performance.
- **L'implication et la fidélisation du personnel.**
 - Fournir à notre personnel un environnement favorisant et encourageant le travail d'équipe ;
 - Encourager la formation continue de nos employés et améliorer nos technologies et savoir-faire, pour renforcer l'efficacité et la performance de notre Etablissement afin d'offrir un service constamment à la hauteur des attentes de notre clientèle.

Afin d'atteindre ces objectifs, la Direction définit annuellement des objectifs spécifiques mesurables à travers des indicateurs qualité contrôlés systématiquement lors des revues de processus et de direction du système. Cette politique qualité est communiquée au sein de l'AUT. Elle est revue périodiquement lors des revues de direction.

Je m'engage personnellement à apporter tout mon appui ainsi que les ressources nécessaires à cette politique. Par ailleurs, je confie au Représentant de la Direction et Responsable Qualité Mr Saïd KQDAD la mission d'entretenir et d'améliorer le SMQ de l'Etablissement, en collaboration avec les pilotes et acteurs des processus désignés, pour sensibiliser le personnel aux exigences du client, développer l'esprit qualité, et rendre compte de son fonctionnement.

Pour ce faire, je lui confère toute l'autorité nécessaire à même de mener convenablement sa mission.

J'incite, en conséquence, l'ensemble des collaborateurs à œuvrer en synergie, pour l'atteinte des objectifs fixés et m'engage à mettre en œuvre les actions et moyens nécessaires au bon déroulement, à la pérennité et à l'amélioration de ce système.

scia منها لتدعيم مناخ الثقة لدى الزبناء وسائر الجهات المهتمة، وفي إطار حرصها الدؤوب على مزيد من التميز والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة، و تكريسا لمنهج إدارة الجودة المطابقة لمواصفات معيار ايزو 9001 نسخة 2015، تسهر هذه المؤسسة على تركيز هذا النظام وتطويره باستمرار.

ان نهج التركيز على الزبناء، والتدبير بالعمليات وبادارة المخاطر، والمراجعة الدورية لمنهجنا في التدبير، كل هذا يدعم مقارنتنا لضمان تحقيق أهدافنا وباستمرار تحسين مستوى أدائنا إلى أن يصل إلى مستوى توقعات الزبناء وذوي الاهتمام، وذلك تجسيدا لسياسة الجودة التي التزمت المؤسسة بانتهاجها، والتي تتمحور حول التوجهات التالية:

- الحرص على معرفة وتوقع متطلبات الزبناء والأطراف المهتمة والاستجابة لها من خلال:
 - الاستماع والإصغاء باستمرار للزبناء و الفقاء، وإنتاج و تقديم الخدمات ذات الصلة بمتطلباتهم والمطابقة للقوانين والمعايير المعمول بها؛
 - ضمان الاستجابة الفعالة من طرف مصالحنا لتلبية المواعيد واحترام الأجل؛
 - توفير الدعم التقني والقانوني لعملائنا وشركاننا؛
 - المداومة على تحسين العمليات والإجراءات من أجل ترشيد التكاليف و تحسين خدماتنا؛
 - تطوير التواصل الفعال لضمان رضا العملاء التام؛
- التحسين المستمر لمنتجاتنا وخدماتنا من خلال المساءلة الدورية لعملياتنا، وعبر القياس الدوري لرضا الزبناء والجهات المهتمة، واستقصاء احتياجاتهم وانتظارهم، قصد التحسين المستمر لجودة الخدمات، وذلك عملا على الرفع من درجة رضا الزبون؛
- تعزيز صورة المؤسسة وتحديد العناصر التي تؤثر مباشرة على هذه الصورة، كالاستقبال، التفاعلية، موقع الأنترنت، آليات الإعلام والتواصل لأجل تحسينها وتطويرها؛
- تكريس وتطوير موقع ودور المؤسسة على المستويات المحلية والإقليمية، وحتى الوطنية، كمؤسسة مواطنة فاعلة في خدمة وتعزيز التنمية المجالية من خلال:
 - توسيع تغطية المجال الترابي للوكالة بدراسات ووثائق التخطيط الحضري العمليانية لأجل تشجيع ودعم وتأطير الدينامية الحضرية؛
 - تحسين تنفيذ ووثائق التخطيط الصادق عليها عبر إعداد برامج ومشاريع لتطوير وتنمية المراكز الحضرية والمشاريع الحضرية -إعداد ومواكبة مشاريع التأهيل الحضري؛
 - اعتماد المرونة والفعالية في معالجة ملفات البناء، و التجزئ، و التقسيم؛
 - تطوير وترسيخ الدراسة الرقمية للطلبات وتعميمها - تقوية وتطوير البيقطة في مواجهة السكن غير القانوني من خلال مضاعفة وتوسيع نطاق مراقبة المخالفات.
- تعزيز استخدام التكنولوجيات الحديثة لتقديم الخدمات على الخط دفع على الانترنت، بطائق المعلومات، المراقبة...

- تنمية الموارد البشرية للمؤسسة، و العمل على التحسين المستمر لظروف اشتغالها، و تشجيع العمل الفريقي، و تطوير و تدعيم الكفاءات المهنية والتقنية عبر التكوين المستمر، وتنمية التواصل الداخلي الفعال.

وتتعهد إدارة المؤسسة بما يلي:

- إرساء وتنمية ثقافة الجودة لدى كافة أطر وأعاون الوكالة؛
- تسخير الموارد والوسائل اللازمة بطريقة رشيدة ومحكمة لتحقيق أهداف نظام الجودة؛
- العمل على صيانة نظام الجودة والتحسين الدائم لآلياته.

ومن أجل تحقيق هذه الأهداف، تصوغ الإدارة سنويا، أهدافاً محددة قابلة للقياس من خلال مؤشرات للجودة، تتم مراقبتها بصورة منتظمة أثناء عملية استعراض تدبير إجراءات وعمليات النظام ويتم مراجعة سياسة الجودة هذه، دوريا أثناء مراجعة الإدارة قصد التأكد من ملاءمتها لاستراتيجية المؤسسة.

إننا من خلال تقاسم هذه الإرادة وهذا الالتزام، سنخلق معاً دينامية التطوير والتقدم، والعمل بشكل أكثر فاعلية ونجاحة. وإننا لنعمل في هذا الإطار على انخراط وحماس كافة مستخدمي الوكالة الحضرية لتأازة ليساهموا جميعا في إنجاز هذا الإجراء، متحلين بروح الإخلاص والمسؤولية والعمل الجماعي.

Le Directeur de l'Agence
Urbaine de Taza-Taouante

Signé: Saïd KABRA