

# ميثاق الأخلاقيات والسلوك القويم

المكتب الوطني للمطارات

# تقديم

يأتي هذا الميثاق في سياق يتسم بإعمال مقتضيات الدستور الجديد، الذي يهدف إلى تعزيز دولة الحق وتكريس مبادئ الفصل بين السلطات وتعزيز آليات الحكامة الجيدة وربط ممارسة المسؤولية بالمحاسبة.

وقد جعل الدستور الجديد الحكامة الجيدة محورا أساسيا في مسار تعزيز مؤسسات الدولة الحديثة، عبر تبني مبادئ الشفافية، الأخلاق، المسؤولية، مكافحة الرشوة وشفافة المساءلة.

ويتجسد مفهوم الحكامة بالمكتب الوطني للمطارات في علاقات مسيري المؤسسة مع مختلف الشركاء.

وترتكز الرؤية الجديدة للإدارة العامة للمكتب الوطني للمطارات حول جملة من الممارسات الرشيدة التي تهدف إلى :

- ترسيخ ثقافة ربط ممارسة المسؤولية بالمحاسبة ؛
- تعزيز أجواء الثقة مع شركاء المكتب ؛
- تحسين أداء المؤسسة وجويد خدماتها ؛
- استقطاب الاستثمار الوطني والأجنبي على المستوى الجوي والمطاري ؛
- المساهمة في تطوير نسيج اقتصادي تنافسي على المستوى الوطني.

ويندرج إعداد وإطلاق هذا الميثاق في إطار سعي المكتب لإشاعة الممارسات الرشيدة بين العاملين وتكريسها وذلك بغية :

- تحديد القواعد والممارسات الرشيدة الواجبة الإلتباع ؛
- خلق مناخ للثقة بين مساعدي المكتب وإرشادهم إلى السبل المثلى لاتخاذ القرارات الصائبة ؛
- التحلي بروح المسؤولية المهنية والسلوك القويم في أداء المهام.

ولا يهدف هذا الميثاق إلى استبدال المقاييس والضوابط التنظيمية. ولكن يروم تحديد نسق من القواعد والممارسات الرشيدة التي يتعين على كل مساعد اتباعها في ممارسة مهامه.

ويكمن الطموح الجوهري لهذا الميثاق في تحقيق النتائج الجيدة بالطرق السديدة.

يوجه هذا الميثاق إلى كافة مستخدمي المكتب الوطني للمطارات الذين يسمون بالمساعدين.

يتعين على مساعدي المكتب في كل وقت وبكل مكان تطبيق المقتضيات الواردة في هذا الميثاق أثناء ممارستهم لمهامهم لفائدة المكتب الوطني للمطارات.

# المراجع

## ■ المراجع الوطنية

- دستور الفأخ من يوليوز 2011 :
- ميثاق الحكامة الجيدة للمؤسسات والمقاولات العمومية :
- البرنامج الحكومي لتخليق الحياة العامة ومكافحة الرشوة.

## ■ المراجع الدولية

- الإعلان العالمي لحقوق الإنسان :
- إعلان المنظمة الدولية للعمل المتعلق بالمبادئ والحقوق الأساسية في محيط العمل :
- إعلان مدينة ريو بالبرازيل حول البيئة والتنمية :
- اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الرشوة.

## الأهداف الرئيسية



يترجم هذا الميثاق مبادئ السلوك القويم المتعارف عليها من طرف مستخدمي المكتب والتي يتعين أن تحكم سلوكنا وأعمالنا اليومية إزاء المؤسسة ومحيطها والمساعدين ودائرتهم المهنية وكذا مختلف الشركاء.

يساهم كل واحد منا عبر تبنيه لهذا الميثاق وعبر احترام مقتضياته في الترويج لثقافة مؤسسية تركز على القيم النبيلة التي تعتبر دعائم متينة للتنمية المستدامة.

ولا يهدف هذا الميثاق إلى تحديد قواعد حسن السلوك والتصرفات المهنية القوية التي يمكن أن تنطبق على كل الحالات الممكنة فحسب. وإنما يروم أيضا وضع المبادئ التي من شأنها إرشاد المساعدین إلى كيفية التعاطي مع بعض الحالات الخاصة أثناء ممارستهم لمهامهم.

ويعتقد المكتب أن من واجبه. تماشيا مع سياسة الباب المفتوح التي تعتبر عنصرا محددًا في علاقة المؤسسة مع مستخدميها تقديم المساعدة لمستخدميه لإرشادهم إلى أحسن السبل لحل المشاكل المتعلقة بالأخلاقيات داخل المؤسسة.

ولتتميم هذه القواعد والمقاييس فقد وضع المكتب جملة من المساطر التي يتعين على كل مستخدم على حدة تطبيقها تكريسا لمهنتهم ونزاهتهم.

### الأهداف الرئيسية لهذا الميثاق :

- الإرساء المتواصل لدينامية داخلية تركز على الشفافية وتقاوم التجارب ومدقنوات الحوار ؛
- وضع أسس قوية لضمان نمو وتطور العلاقات المهنية داخل المكتب مع السعي للحفاظ على البيئة ؛
- السعي الحثيث لتبني مستخدمي المكتب لمجموعة من القيم والأهداف المشتركة. وفق مقارنة قوامها تقاسم المسؤولية والطموح لتنمية المؤسسة.

## مبادئنا



يستدعي هذا الميثاق من المكتب أن يدعو مختلف الأطراف داخل دائرة نفوذه إلى تبني مجموعة من القيم الأساسية في مجالات حقوق الإنسان وتنظيم حقل العمل والحفاظ على البيئة ومكافحة الرشوة. وتتمثل أهداف الميثاق في :

- دعوة المساعدين إلى الترويج لثقافة حقوق الإنسان والانتصار لها داخل دائرة نفوذهم مع الحرص على أن لا يكونوا شركاء في الاعتداء عليها ؛
- اعتماد نهج وقائي إزاء المشاكل التي تعاني منها البيئة واتخاذ المبادرات الهادفة للحفاظ عليها ؛
- العمل على إيجاد وتطوير التكنولوجيات الصديقة للبيئة ؛
- مكافحة الرشوة بكل أشكالها ومسمياتها.

## قيمتنا



تتبع ممارستنا من وحي قيمنا الأساسية التي تشكل ركائز مثلى للقرارات التي نتخذها. وهكذا فنحن نسعى في كل ما نقوم به بالمؤسسة إلى تبني وتكريس القيم الآتية :

- **الإحترام :** الإنصات للأغيار والتصرف معهم باحترام وتقدير ونزاهة.
- **روح الفريق :** العمل سوية وبكل شفافية لإجراح المشاريع المشتركة. مع إيلاء أهمية خاصة لكرامة المستخدمين وحياتهم الشخصية.
- **الشفافية :** الإبتعاد عن جميع أشكال التعتيم في أنشطتنا اليومية.
- **الأمانة :** التصرف في جميع الحالات إزاء مؤسستنا بطريقة نزيهة. حَافِظ على مصالح المؤسسة مع الإبتعاد عن أي سلوك أو تصريح من شأنه أن يؤثر سلبا على صورة المؤسسة وسمعتها.
- **النزاهة :** التصرف بأمانة ونزاهة والتعامل بمساواة مع الشركاء وزملاء العمل.
- **المسؤولية :** إجتاز المهام بإتقان. مع الحرص على أدائها بأمانة ومهنية وفعالية وبكل موضوعية.
- **التميز :** السعي المتواصل لتحقيق النجاعة وتحسين طرق التدبير.

## القواعد العامة لحسن السلوك



### ■ 1 - مبادئ يحترمها المكتب الوطني للمطارات :

#### ■ 1-1 المسؤولية تجاه المزودين وأصحاب الامتيازات التجارية :

يمثل المكتب الوطني للمطارات للقوانين الجاري بها العمل وللمقتضيات المنظمة للمشتريات وطرق منح الامتيازات التجارية. وذلك لضمان أجواء تنافسية وسليمة تمكن من انتقاء مزوديه وأصحاب الامتيازات التجارية بشفافية وحياد.

يلزم المكتب مزوديه وأصحاب الامتيازات التجارية وباقي الشركاء باحترام قواعده الأدبية لتفادي حالات الغش والرشوة. كما يعمل على حماية الملكية الفكرية وعلى احترام سرية المعاملات.

يلتزم المكتب مباشرة أو بصورة غير مباشرة باحترام المنافسة العادلة في جميع معاملاته التجارية مع ضمان المساواة في التعامل مع شركائه التجاريين بعيدا عن أي تعسف في استعمال السلطة أو حجب للمعلومات.

#### ■ 2-1 المسؤولية إزاء الزبائن :

باعتباره مقاوله خدماتية فإن المكتب يضع إرضاء زبائنه على رأس أولوياته. ومن هذا المنطلق حرص المكتب على توفير خدمات على أعلى مستويات الجودة لفائدة زبائنه وعلى بناء علاقات معهم تركز على الاستقامة والنزاهة والمهنية.

ويعمل المكتب على قياس جودة خدماته عبر منظومة تركز على الاصفاء للزبائن وذلك للاستجابة لمتطلباتهم ولإستشراف انتظاراتهم.

ويلتزم المكتب بترسيخ ثقافة الجودة والانخراط مع شركائه في مقارنة تروم التحسين المتواصل لجودة الخدمات.



## القواعد العامة لحسن السلوك



### ■ 3-1 المسؤولية تجاه المساعدين :

يتعين على المساعدين المساهمة في تحسين صورة المؤسسة عبر تكريس النزاهة وروح العمل المشترك لفرق العمل وعبر السعي للتوافق مع أرق المقاييس المعتمدة في مجال جودة الخدمات.

### ■ احترام تشريعات العمل

وعيا منه بالأهمية الكبرى لرأسماله البشري فإن المكتب يعمل على تعبئة جميع الإمكانيات التي من شأنها أن تتيح لمساعديه أداء مهامهم في أحسن الظروف. وذلك في احترام تام لمدونة الشغل والقانون الأساسي للمستخدمين.

### ■ تكافؤ الفرص

يحارب المكتب جميع أشكال التمييز. سيما تلك التي ترتكز على القناعات السياسية والفلسفية أو الأنشطة النقابية أو الجنس أو الدين والأصل الاجتماعي. ويحرص المكتب على ضمان تكافؤ الفرص في مجالات التوظيف وولوج التكوين والأجور والحركية داخل المؤسسة والارتقاء الوظيفي. فوحدها الكفاءة والخبرة والمهارة المهنية تؤخذ بعين الاعتبار.

يسهر المكتب على ممارسة السلطة الرئاسية بدون المساس بكرامة واستقلالية المساعدين

### ■ الصحة والسلامة

يلزم المكتب مساعديه باحترام قواعد السلامة والنظافة والصحة عند ممارستهم لأنشطتهم المهنية. كما يحرص المكتب على ضمان توافق أنشطته سواء برفاقه أو من قبل شركائه مع القواعد الجاري بها العمل في مجالات النظافة والصحة والسلامة. ويحرص المكتب على الاستعانة بكافة النصوص التنظيمية الجاري بها العمل للوقاية من المخاطر المهنية ولإيجاد بنية آمنة وصحية للعمل.



### ■ 2 - المبادئ المحترمة من قبل المساعدين :

يتعين على المساعدين احترام المبادئ التالية :

#### ■ 2-1 احترام القوانين والتشريعات الجاري بها العمل :

يتعين على كل مساعد في كل الأحوال أثناء ممارسته لأنشطته المهنية أن يمثل للقوانين والأنظمة الجاري بها العمل.

ويتعين على المساعدين الحرص في علاقاتهم مع المزودين والشركاء على :

- الحفاظ على مصالح المؤسسة ؛
- عدم ممارسة أنشطة تجارية ذات طابع شخصي.

#### ■ 2-2 العلاقات بين المساعدين والعلاقات المهنية :

يتعين على المساعدين منع وإدانة جميع أنواع التحرش المعنوي أو الحسي أو أي تصرف من شأنه أن يخلق أجواء عدائية داخل بنية العمل سواء اتخذ ذلك شكل أقوال أو ممارسات من قبيل السب. الكلام البذيء. التهديد. الاهانة أو القذف.

ويتعين على كل مساعد في إطار ممارسته لعلاقاته المهنية أن يحرص على :

- تقديم المعلومات الضرورية لأداء المهمة مع الحرص على التأكد من صحتها والامتناع عن حجب المعلومات الضرورية لا إنجاز العمل أو تقديم المساعدة الضرورية ؛
- إنجاز العمل بجودة في الأجال المطلوبة مع التأكد من موافقته لانتظارات وحاجيات زملائه.

#### ■ 2-3 استعمال الإمكانيات التي توفرها المعلومات :

يتعين على كل مساعد أن يحرص على :

- استعمال وسائل المعلومات والاتصال التي يوفرها المكتب لأغراض مهنية.

## القواعد العامة لحسن السلوك



الالتزام باحترام سياسة الأمن المعلوماتي للمؤسسة لتفادي أي ضرر قد يحدث للأنظمة الإعلامية للمؤسسة. ويتعين في كل الأحوال احترام مقتضيات الواردة في الميثاق المعلوماتي للمؤسسة.

### ■ 2-4 حماية ممتلكات المؤسسة :

يتعين على كل مساعد الحفاظ على ممتلكات وموارد المؤسسة وصيانتها من منشآت وتجهيزات وأثاث وسيارات. والتي يجب استعمالها بصورة مسؤولة وملائمة للأغراض المهنية المعدة لها.

### ■ 2-5 التواصل ونشر المعلومات :

يتوجب على كل مساعد أن يكون حريصا على سمعة المؤسسة والمساهمة في الترويج لصورة إيجابية لها.

على كل مساعد أن يعمل على محاربة الإشاعات عبر استعمال وسائل الاتصال المتاحة له كما ينبغي عليه الابتعاد عن الإساءة لزملائه أو المؤسسة أمام العموم.

ويتعين على المساعدين أن يكونوا مأذونا لهم بصورة فردية للتواصل خارج المؤسسة (المحاضرات والنشرات) ويتعين أن يكون هذا التواصل موافقا لأعلى درجات اللباقة.

يتم التواصل مع وسائل الإعلام من طرف الوحدة المنوط بها هذه المهمة بعد الحصول على موافقة مسبقة من الإدارة العامة.

يمكن للمستخدم في إطار تفاعلاته على المواقع الاجتماعية ومنتديات النقاش أن يظهر صفته بالمكتب. لكن لا يمكنه تحت أي ظرف استعمال الصور والتسجيلات والرسائل النصية لإلحاق الضرر بشركاء المكتب أو بزملائه في العمل.

## القواعد العامة لحسن السلوك

### ■ 2-6 السرية :

يتعين على كل مساعد حماية المعلومات ذات الطابع الشخصي أو المالي سواء أكانت حساسة أم لا، التي تتلاقها المؤسسة أو تحتفظ بها، والمتعلقة بزملائه في العمل أو بزيناء وموردي المؤسسة.

يتعين عليه حماية الوثائق السرية والامتناع عن إفشاء المعلومات السرية التي يمكنه الاطلاع عليها بحكم وظيفته أو بحكم انتمائه للمؤسسة. ويتعين على كل مساعد أن يمتنع عن نقل المعلومات، إلا إذا تم نشرها مسبقاً للعموم وذلك لتفادي أي استعمال شخصي لها.

### ■ 2-7 تعارض المصالح :

يتعين على كل مساعد تجنب :

- أي اصطدام للمصالح عندما يكون مدعوا للمشاركة في انتقاء زبون أو مورد أو شريك :
- جميع الحالات التي تتعارض مصالحه الشخصية والمالية مع مصلحة المكتب.

### ■ 2-8 حماية البيئة :

يتعين على كافة المساعدين العمل على تقليص تأثير أنشطتهم على البيئة. يتوجب على المساعدين تبني الممارسات الجيدة والسلوكيات الهادفة إلى تفادي أي هدر للطاقة أو الموارد الطبيعية. وذلك عبر السعي المتواصل لتحسين الآليات المعتمدة للتدبير وللتحكم في تأثير الأنشطة على البيئة.



### ■ 2-9 محاربة الرشوة والهدايا والامتيازات

يتعين على كل مساعد الانخراط بعزم لمكافحة الرشوة بجميع أشكالها. على كل مساعد الامتناع عن طلب أو قبول أي فائدة أو هدية من شأنها أن تؤثر على نزاهته ويتعين عليه تبني الشفافية الكاملة في هذا الشأن للإبلاغ عن أي تصرف أو محاولة للرشوة.

#### ➤ 2-9-1 الهدايا والامتيازات

يحدث تضارب للمصالح عندما يطلب مساعد أو يقبل بصورة مباشرة أو غير مباشرة هدية أو أي ميزة من شخص أو مقابلة لها علاقات أو قد تكون لها علاقات مع المؤسسة بصفتها زبون أو مورد أو شريك أو متعاقد. في هذا الإطار فإن تسمية هدايا أو امتيازات تنطبق على كافة أشكال الخدمات أو القروض أو التخفيضات أو المبالغ المالية أو جميع الأشياء الثمينة المهداة بدون مقابل. ولا يتعلق الأمر بالمستلزمات الدعائية ذات الصبغة الرمزية التي تستعملها المقاولات عادة أو وجبات العمل العادية. أو اللقاءات الترفيهية التي تتوافق وتقاليد الوسط مادام الأمر يتعلق بأحداث متفرقة.

#### ➤ 2-9-2 العمولات

يتعين على المساعدين بصورة قطعية عدم قبول العمولات عندما ينصحون الزبون في إطار اتفاق للخدمات باقتناء برامج معلوماتية أو تجهيزات أو آليات من مزود للخدمات.

#### ➤ 2-9-3 تحويل الفوائد

يحدث تضارب للمصالح عندما يقوم مساعد دون موافقة أو علم مسبق من المكتب بتملك مردود مشروع تجاري أو تمكين مقابلة أو شخص آخر من الاستفادة من مردود مشروع تجاري أو فرصة تجارية قائمة أو محتملة. والتي يكون اطلع عليها أو ساهم في تطويرها في إطار عمله.

#### ➤ 2-9-4 مقابل أداء المهام

لا يحصل المساعدون نهائياً على مقابل من طرف المقاولات أو ممثليها من أجل الحصول على عقود أو صفقات أو طلبيات.



يتعين على مسيري المكتب على وجه الخصوص أن يكونوا قدوة لكافة المساعدين فيما يتعلق بالسلوك المهني الواجب الإلتباع. كما يتعين عليهم أيضا أن يحرصوا على تطبيق المبادئ والقيم المنصوص عليها في هذا الميثاق وفي باقي النصوص التنظيمية الجاري بها العمل بالمكتب. ومن هذا المنطلق فهم مكلفون على وجه الخصوص ب :

**نشر مضامين الميثاق :** يتعين على مسيري المكتب أن يتأكدوا من حصول كافة مساعدي المكتب على نظير من هذا الميثاق الذي يتضمن المقتضيات الواجبة الإلتباع.

**الدعم :** يتعين على مسيري المكتب أن يقدموا المساعدة والشروحات لكل المساعدين الذين لهم تساؤلات أو شكوك أو يواجهون حالات صعبة. كما يقع على عاتقهم مسؤولية تقديم النصح إلى المساعدين الذين تتعارض تصرفاتهم مع ضوابط الميثاق.

**التطبيق :** عند انتهاك الميثاق من طرف أحد المساعدين يتعين على مديره الرئاسي أن يتخذ بسرعة التدابير اللازمة بتنسيق مع المديرية العامة أو مثلها المعين لهذا الغرض. ويعتبر شريكا في المسؤولية كل مسؤول كان على علم بإقدام أحد المساعدين على انتهاك الميثاق بدون التدخل لثنيه عن الأمر.

ويتعين على كل مساعد على علم بانتهاك مضامين الميثاق. له أثر مباشر أو غير مباشر على أنشطة ومصالح المكتب أن يخبر بذلك :

➤ رئيسه المباشر :

➤ أو التوجه إلى الشخص المسؤول عن تطبيق مضامين الميثاق :

➤ أو إخبار مديرية الرأسمال البشري.

وإذا أخبر المساعد بأفعال تتسم بالخطورة فإن تحقيقا يفتح ويتم اتخاذ التدابير اللازمة.

## لجنة الأخلاقيات والسلوك القومي



حدث هيئة دائمة تحمل تسمية لجنة الأخلاقيات والسلوك القومي داخل المكتب الوطني للمطارات. وفيما يلي تحديد لاختصاصاتها وعضويتها وطرق اشتغالها :

### ■ الاختصاص

- < إبداء الرأي حول أي مسألة خال عليها. تتعلق بالأخلاقيات ؛
- < المصادقة على المساطر التطبيقية لمضامين الميثاق. إضافة إلى التعديلات التي ستدخل عليه ؛
- < البت في القضايا المعروضة عليها.

### ■ العضوية

يتأسس هذه اللجنة المدير العام للمكتب الوطني للمطارات ويعين أعضائه بقرار مديري ويمكن للجنة استدعاء أي شخص تعتبر مساهمته مفيدة لأشغال اللجنة.

### ■ الكتابة ووتيرة انعقاد اجتماعات اللجنة

يناط بمديرية الرأسمال البشري بالمكتب مهمة الكتابة وتنسيق أشغال اللجنة وتقوم لهذا الغرض بإعداد محاضر اجتماعات اللجنة وحفاظ عليها.

يمكن اللجوء إلى اللجنة في جميع المسائل المتعلقة بالأخلاقيات. وتنعقد أشغالها مرة في السنة وكلما دعت الضرورة إلى ذلك بمبادرة من رئيسها.

تقدم اللجنة مرة في السنة تقريرا عن الانتهاكات المسجلة لمقتضيات الميثاق.



### ■ سبعة محاور يتعين تذكرها :

- نتبنى مقارنة تتوافق مع جميع المقتضيات التشريعية الجاري بها العمل في جميع ميادين تدخلات المكتب وفي جميع الحالات :
- نعمل على ترسيخ ثقافة النزاهة والمسؤولية والفعالية :
- نعطي الأولوية للمهنية وروح الفريق ولتطوير ثقافة مؤسساتية بين المستخدمين :
- نحرص على احترام قواعد السلامة والنظافة والصحة في محيط العمل :
- نلتزم بالسعي المتواصل لتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن :
- نحرص على الحفاظ على صورة المؤسسة لدى العموم :
- نحرص على الحفاظ على البيئة.



المكتب الوطني للمطارات  
المقر الإجتماعي : مطار محمد الخامس النواصر  
[www.onda.ma](http://www.onda.ma)



المكتب الوطني للمطارات  
Office National Des Aéroports