

COMMUNIQUE DE PRESSE

Régie Autonome Intercommunale de Distribution d'Eau, d'Electricité et de Gestion d'Assainissement Liquide des Provinces d'El Jadida et de Sidi Bennour (RADEEJ)



Depuis sa création le 1^{er} Janvier 1971, la RADEEJ assure la distribution d'eau potable et d'électricité dans les provinces d'El Jadida et Sidi Bennour, et c'est qu'en 2003 qu'elle a pris en charge la gestion de l'assainissement liquide.

En tant qu'opérateur essentiel dans le développement de la région, la RADEEJ alimente actuellement près de 460.000 clients répartis sur 28 communes.

Dans ce contexte, la RADEEJ a continué de réaliser des projets remarquables courant 2021 dans le cadre de la nouvelle stratégie prônée par la direction générale visant l'ouverture sur l'ensemble des clients et partenaires à travers une politique de communication basée sur la transparence et la clarté.

En parallèle, la RADEEJ a veillé au respect de son engagement citoyen soutenant la généralisation d'accès à ses services de base, à savoir l'eau potable, l'électricité et l'assainissement liquide.

Dans cette perspective, la Régie a pu réaliser une série de projets dans les 28 communes relevant de sa zone d'action. Les travaux réalisés ont consisté en l'approvisionnement de la population, l'accompagnement du développement des villes et des centres, la généralisation d'accès aux services de base à l'ensemble des clients, la préservation des ressources naturelles, la protection de l'environnement et la lutte contre la pollution, instauration des systèmes de management de la Qualité et de la Santé et la Sécurité au Travail, la

RADEEJ EN CHIFFRES

- Date de création** : 1^{er} Janvier 1971
- Chiffre d'affaires (2020)** : 857,66 MDH
- Montant des investissements (2010-2020)** : 1,7 Milliards de DH.
- Nombre du personnel (2020)** : 561
- Nombre de clients** : 463 111.
- Longueur du réseau (Km)** :
 - **Electricité** : 2199,31
 - **Eau potable** : 1726
 - **Assainissement liquide** : 1082
- Taux de branchement** :
 - **Electricité** : 98,65%
 - **Eau** : 95%

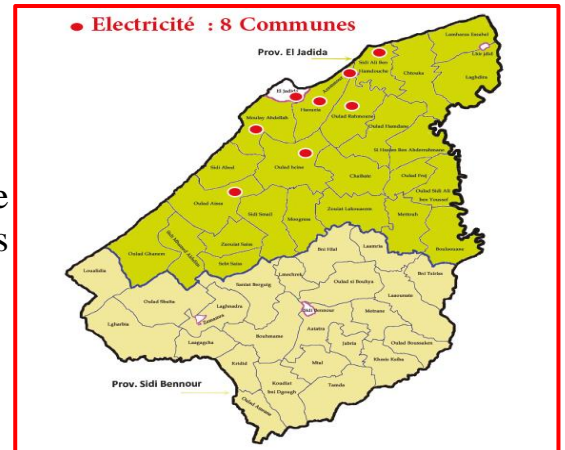
modernisation de gestion et la digitalisation des services, le renforcement de l'audit et du contrôle interne des processus de la régie, l'amélioration de la gestion des ressources humaines, la formation du personnel et le développement des compétences.

I- Electricité

La rentabilité du réseau d'électricité atteint 95,01 %, considérée comme la plus élevée au niveau national, alors que le raccordement à l'électricité s'élève à 98,65 %.

Les principaux projets réalisés ou en cours de réalisation durant 2021 concernent les domaines suivants :

- Le renforcement du réseau d'électricité.
- Restructuration et renforcement du réseau moyenne tension de la zone industrielle d'El Jadida.
- Le renouvellement et le renforcement du réseau moyenne tension et la mise à niveau du réseau basse tension

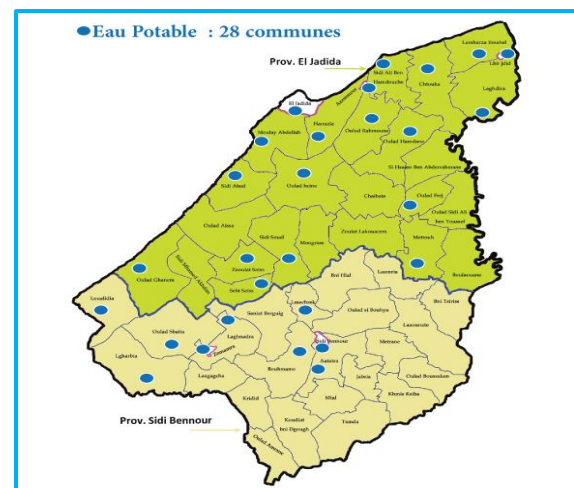


**Zone d'action de la RADEEJ
pour l'activité électricité**

II- Eau potable

Les principaux projets réalisés ou en cours de réalisation durant 2021 concernent les domaines suivants :

- Extension et raccordement des quartiers sous-équipés en réseau d'eau potable dans les zones d'action de la RADEEJ.
- Augmentation de la capacité de stockage par la réalisation des réservoirs d'eau.
- Construction et équipement d'un complexe hydraulique dans la ville de Sidi Bennour.
- Rénovation des stations de traitement et de pompage d'eau potable.
- Renforcement et sectorisation du réseau d'eau potable dans plusieurs quartiers d'El Jadida.

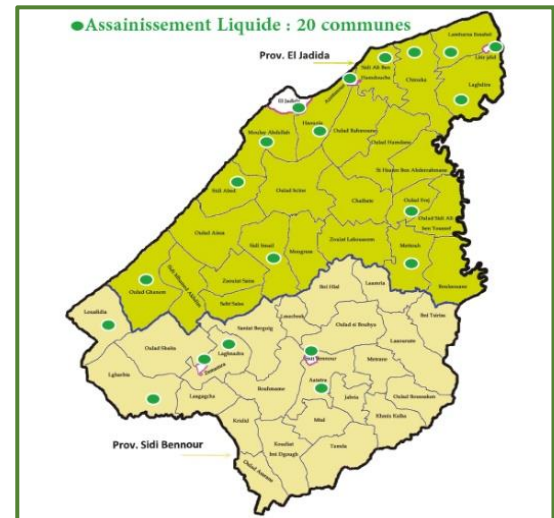


**Zone d'action de la RADEEJ
pour l'activité eau potable**

III- Assainissement liquide

Le taux de raccordement au réseau d'assainissement liquide atteint 93 %, les principaux projets réalisés ou en cours de réalisation au cours de 2021 concernent les domaines suivants :

- Réalisation des stations de traitement d'eaux usées à Azemmour, Sidi Bennour et Sidi Smail.
- Transfert des eaux usées à El Mharza Sahel vers la station de traitement des eaux usées.
- Equipement des quartiers sous-équipés en réseau d'assainissement liquide dans la zone d'action de la RADEEJ.
- Extension et renforcement du réseau d'assainissement liquide.
- Contribution à la réalisation d'un projet pour la protection de la ville d'El Jadida des inondations de l'oued Flifel (1^{ère} phase).



Zone d'action de la RADEEJ pour l'activité assainissement liquide

IV- Services communs

DIGITALISATION DE L'ADMINISTRATION

En application des directives gouvernementales consistant à améliorer la qualité des services rendus aux usagers, par la modernisation des moyens de gestion et la digitalisation de l'administration, la Régie Autonome Intercommunale de Distribution d'Eau, d'Électricité et de gestion d'Assainissement liquide des Provinces d'El Jadida et de Sidi Bennour (RADEEJ) a mis en place des plateformes électroniques interactives au profit de ses clients, ces plateformes de services à distance visant le suivi des dossiers d'abonnement, des paiements et autres.

En outre, elles permettent l'accès à une panoplie du service de l'agence en ligne qui met à la disposition des utilisateurs une batterie de services immédiats et sécurisés, la RADEEJ a enrichi ses services avec une nouvelle plateforme électronique « DIGI RADEEJ », destinée à la gestion immatérielle des autorisations et des demandes de services adressées par les personnes physiques et les institutions.

DEVELOPPER LE CENTRE DE RELATION CLIENT POUR REpondre AUX ATTENTES DES CLIENTS ET LES SERVIR A DISTANCE :

La RADEEJ poursuit sa stratégie de digitalisation de ses services au profit de ses clients et ce, en modernisant le centre de relation clients, dans le cadre de la

concrétisation de sa stratégie et son plan d'action dans le domaine de l'amélioration et du développement des moyens de communication avec les clients et les citoyens en général.

Le Centre de relation Client dispose d'une équipe de conseillers qualifiés (24h/7j) et permet de recevoir et de classer les réclamations afin de réduire les délais de traitement.

Ces réclamations sont transférées via une application numérique aux services concernés, permettant ainsi de suivre les différentes demandes d'abonnement, de branchement et de résiliation des contrats et de s'informer sur les consommations, tout en facilitant et généralisant l'accès à l'information dans le but de faciliter certaines démarches administratives, objet d'interrogations des clients.

L'objectif de la mise en place de ce centre est de créer un lien entre le client et les différents services de la RADEEJ et d'instaurer une relation de confiance entre les deux parties.

Les conseillers-clients sont joignables au 0802002323 ou via l'adresse électronique service.client@radeej.ma ou à travers les pages officielles de la RADEEJ sur les réseaux sociaux.

MODES DE PAIEMENT

Outre les canaux ordinaires de paiement, la RADEEJ a mis en place d'autres canaux de règlement des factures.

Il s'agit du site de la RADEEJ (www.radeej.ma), l'agence en ligne (www.agence.radeej.ma), les applications bancaires E-Banking et M-Banking, les GAB et les espaces services de proximité.

La RADEEJ continue d'œuvrer en innovant et en optant pour une politique digitale dans sa gestion interne et aussi au niveau de ses relations avec ses partenaires et ses clients.

Malgré les efforts consentis, la RADEEJ œuvre toujours pour développer la qualité de ses prestations en mettant en place un système d'appui aux décisions, la modernisation des systèmes d'information (Système d'information Géographique SIG), la dématérialisation et la simplification des procédures en plus de l'instauration des systèmes de management de la qualité et la SST en vue de se certifier ISO 9001 et ISO 45001.

La régie a œuvré en 2021 pour le développement du capital humain en intégrant plusieurs sessions de formation au profit de son personnel notamment celui du front office et les équipes techniques.

La RADEEJ s'engage également à faire réussir la digitalisation de ses services partant du principe de la bonne gouvernance et la promotion de ses structures organisationnelles.