

# RADEEMA, l'excellence opérationnelle au service de la satisfaction des Marrakechis



Extrait du discours prononcé par Sa Majesté le Roi Mohamed VI, Que Dieu le Glorifie, devant les membres des deux Chambres du Parlement à l'occasion de l'ouverture de la première session de la première année législative de la 10<sup>ème</sup> législature.

... [J'ai jugé bon de M'adresser à vous aujourd'hui, et à travers vous à toutes les instances concernées, et aux citoyens en général, pour évoquer un sujet primordial, qui est l'essence même de l'action des institutions.

Ce que je vise par-là, c'est la relation entre le citoyen et l'Administration, qu'il s'agisse des services centraux et de l'administration territoriale, ou des Conseils élus et des services régionaux des départements ministériels.

Je songe également aux différents services concernés par l'investissement, ayant vocation à encourager les entreprises et à répondre aux besoins simples et de toutes sortes, du citoyen.

Tous ces services ont pour finalité de permettre au citoyen de régler ses affaires, dans les meilleures conditions et les plus brefs délais possibles, et aussi de simplifier les procédures et de rendre les services et les prestations de base plus proches du citoyen].

...etc

Un parfait exemple de réussite pour une entreprise opérant dans le secteur de gestion des services publics d'eau, d'électricité et d'assainissement liquide dans le Royaume, la RADEEMA (Régie Autonome de Distribution d'Eau et d'Electricité de Marrakech) s'est investie pour la mise en place d'un système de management intégré de l'ensemble de ses processus de gestion, Couronnée par une triple certification, depuis 2013, selon les normes ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001. Cette performance témoigne de l'engagement de la Régie à travers son top management et l'ensemble des collaborateurs à servir au mieux les citoyens de la cité ocre, dont la satisfaction est au cœur des plans de développement de la Régie.

A ce titre et en parfaite harmonie avec les directives de Sa Majesté le Roi Mohamed VI, Que Dieu le Glorifie, la RADEEMA a orienté toutes ses stratégies et moyens dans le but de simplifier et dématérialiser l'ensemble des procédures et démarches de la chaîne clientèle par la mise en place des nombreux canaux de paiement et de contact avec les clients. Dans cette perspective, d'ambitieux programmes ont été initiés visant notamment la rénovation et le réaménagement de ses 14 agences commerciales pour un meilleur accueil de sa clientèle, la modernisation de l'encaissement à domicile, la création d'un large réseau de plus de 130 points de vente couvrant tout le périmètre de la ville ainsi que la mise à la disposition des investisseurs

d'un guichet promoteur unique permettant d'alléger les procédures administratives et de réduire les délais d'instruction des demandes. Parallèlement à cette politique vient s'ajouter les services de la domiciliation bancaire et de paiement par avance sur consommation.



**302 000**

**Clients en électricité**

**291 000**

**Clients en eau potable**

Dans le même cadre, la RADEEMA s'est focalisée sur la modernisation de ses canaux numériques de proximité permettant un accès simple et rapide à plusieurs services notamment l'instruction des demandes d'abonnement, la consultation des relevés de consommation d'eau et d'électricité, le paiement des factures, la saisie des réclamations...

Au menu de ces innovations, l'agence virtuelle « [www.radeema.ma](http://www.radeema.ma) », le paiement via le GAB et le nouveau service « RADEEMA SMS ». Ces

solutions ont été couronnées par le développement de l'application RADEEMA Mobile, vainqueur du Trophée National de l'Administration électronique (e-mtiiaz 2012).

Cette grande maîtrise dans le domaine des NTIC a permis également le développement en interne de solutions de mobilité sur tablette destinées à accroître la performance opérationnelle des processus de la Régie.

Toute cette dynamique d'amélioration continue a consolidé le positionnement de la RADEEMA au cercle restreint des entreprises publiques jouissant de la bonne gouvernance et de la confiance de l'Etat et de l'ensemble des parties intéressées.



**73 000**  
transactions pour

**10 000**

clients qui ont  
payé par Internet  
courant 2016