



## Mohamed Amerzag, Directeur général de la Régie autonome de distribution eau et électricité Meknès (RADEM)

# La Radem, opérateur structurant des services publics essentiels de la capitale ismaélienne, s'assigne pour principal objectif la performance dans la qualité des services offerts à ses clients



### Quels sont les points stratégiques du plan d'action de la Radem à court et moyen termes ?

Afin d'accompagner le développement urbanistique et en conséquence la croissance de la demande en eau potable et électricité, la Radem prévoit à court terme l'actualisation des schémas directeurs Eau, Électricité et Assainissement et par la suite la réalisation des projets de sécurisation, l'alimentation en eau potable et en électricité.

La sécurité d'approvisionnement en eau vise à porter la réserve globale en eau potable à un minimum de 24 heures d'autonomie. Cette sécurité d'alimentation en eau potable se traduit par la réalisation à court terme de nouveaux réservoirs, de nouvelles stations de pompage... Les services Radem assureront également la régularité du service, la réduction du nombre d'incidents, des durées d'interruptions du service ainsi que les baisses de pression. À cet effet, elle veillera à la remise rapide en bon état de fonctionnement des installations en cas d'incident. Dans ce cadre, la Radem prévoit d'une part le

renforcement et le renouvellement des réseaux primaires et secondaires et d'autre part la gestion intelligente des réseaux hydrauliques via la création d'une plateforme de télégestion (Bureau central de conduite (BCC)) et l'équipement des réseaux des automates et systèmes asservis permettant aux exploitants la gestion et le contrôle commande à distance des réseaux, le suivi de la qualité de l'eau, l'amélioration du rendement des réseaux, la réduction des coûts d'exploitation, la performance énergétique et l'optimisation de la ressource vitale Eau Potable.

La Radem prévoit dans ce cadre la réalisation des principaux projets visant l'amélioration du rendement, en vue d'atteindre l'objectif de 80% à l'horizon 2025. Ces actions vont concerner l'extension de la sectorisation mais aussi l'augmentation de la capacité de recherche des fuites d'eau à travers le renforcement des équipes dédiées à cette opération et du parc des détecteurs acoustiques fixes des fuites, notamment les capteurs de pré-localisation, corrélateurs acoustiques et hydrophones pour la détection des fuites d'eau dans les réseaux, les débitmètres, des

dispositifs Data Logging nécessaires pour la maîtrise des flux d'eau dans les réseaux et l'orientation des recherches de fuites.

En ce qui concerne le service d'assainissement liquide, la Radem poursuit la réalisation des projets de dépollution de la ville, la mise à niveau du système de traitement des eaux usées STEP et l'amélioration de la collecte et du transfert des effluents jusqu'à la station d'épuration. Au programme, la remise à niveau du système d'épuration STEP actuelle et la création de nouvelles STEP, l'une au Centre Zoulte Dkhissa et la l'autre à la zone Haj Kaddour. Il est prévu également la réalisation, l'extension et la réhabilitation des réseaux d'ossature sanitaire, le renforcement et renouvellement des réseaux de desserte, la généralisation du raccordement au réseau d'assainissement des populations à revenus modestes, la réalisation d'un programme de lutte contre les inondations et la résorption des «points noirs» d'assainissement pluvial.

Le plan d'action Électricité prévoit la réalisation des ouvrages et investissements nécessaires à l'horizon 2025 pour satisfaire la demande en puissance avec une



meilleure qualité de la fourniture et un degré suffisant de sécurisation et de fiabilisation de l'alimentation. Le programme s'articule autour des objectifs suivants : l'actualisation du schéma directeur Électricité ; le renforcement de la capacité et des postes sources et le passage du palier classique au palier numérique ; Le renforcement de la sécurité d'approvisionnement par la création de nouvelles lignes HT dans l'objectif de multiplier et diversifier les sources d'alimentation électrique ; la mise en œuvre d'un réseau d'interconnexion moyenne tension fiable entre les différents postes sources afin d'assurer un transit optimal des puissances appelées en cas d'indisponibilité d'un poste source ; l'amélioration du rendement d'électricité par la réduction des pertes en vue d'atteindre l'objectif de 94,5% à l'horizon 2025.

Afin d'assurer la régularité du service, la qualité de fourniture, la réduction du nombre d'incidents et des durées d'interruption du service, la Radem envisage de réaliser l'extension et la modernisation de son système de télégestion.

Elle poursuivra également sa politique dynamique pour réaliser les extensions, accélérer, généraliser et faciliter le raccordement au réseau d'électricité des populations à revenus modestes.

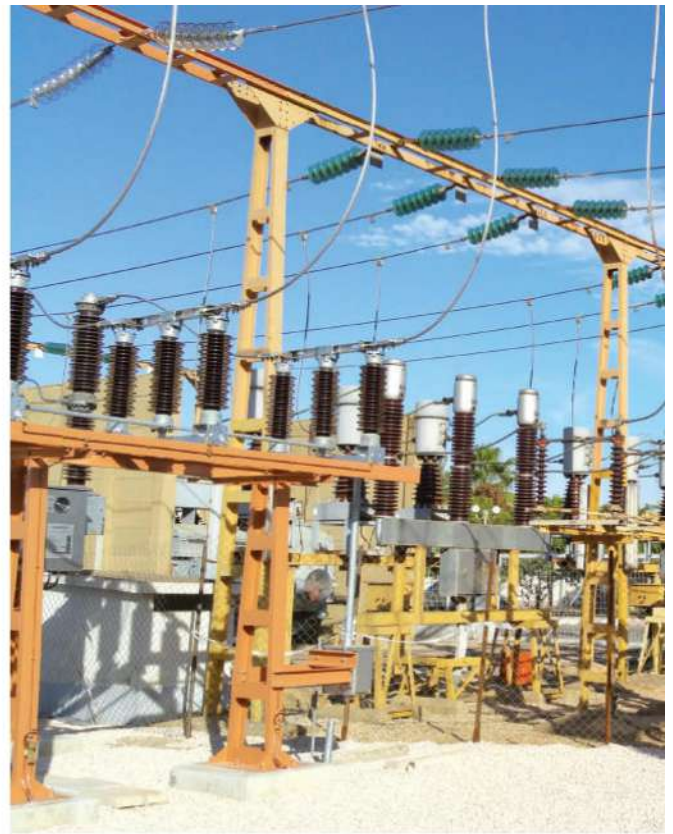
Dans le cadre de sa politique de proximité avec sa clientèle, la

Radem poursuit le programme de déploiement et de modernisation de son réseau d'agences commerciales, par le renouvellement d'agences existantes et la création de nouvelles agences.

Concernant le capital humain, la Régie le place au centre de sa stratégie RH, et ce, à travers une politique qui favorise le bien-être professionnel, l'évolution de carrière, le développement des compétences et la prise de responsabilité ainsi que le partage.

### **Quelle place de l'aspect écologique dans vos stratégies RSE ?**

La RSE est un véritable levier de performance que la Radem a totalement intégré dans sa stratégie de développement. Cette démarche nous permet de concilier les objectifs de rentabilité et de développement et les préoccupations environnementales et sociales. L'évaluation RSE nous permettra de dresser une feuille de route claire de la contribution de notre Institution au développement durable à travers nos choix et décisions. Les effets bénéfiques d'une telle démarche sont multiples, à partir du moment où le développement de la compétitivité de tout organisme dépend du niveau de satisfaction de ses parties prenantes internes et externes (adhérents, entreprises, collaborateurs, étudiants, fournisseurs, pouvoirs publics, partenaires, société civile, etc.).



Notre objectif est de faire de la RSE une composante de nos processus pour dépasser le stade d'actions isolées que la Radem mène depuis plusieurs années déjà, et qu'elle devienne le moteur de nos actions. La Régie doit avoir des objectifs pluriels en servant l'ensemble de ses parties prenantes, pour répartir sa valeur ajoutée entre tous ceux qui y contribuent. Elle devra arbitrer «un optimum» entre ses parties prenantes pour être utile. C'est parce qu'une entreprise est utile qu'elle prospère, et non l'inverse.

### **Dans un contexte de transformation digitale, comment vous avez géré ce chantier au niveau de vos métiers ?**

La Radem, opérateur structurant des services publics essentiels de la capitale ismaélienne,





se voit assignée pour principal objectif la performance dans la qualité des services offerts à ses clients. Dans cette optique, la Régie s'est engagée dans la mise en place d'une démarche de digitalisation et de modernisation de ses processus faisant ainsi de la transformation digitale un de ces objectifs stratégiques.

Pour mener à bien ce projet de transformation digitale, une organisation a été mise en place pour concrétiser la feuille de route digitale de la Radem qui s'appuie sur trois piliers principaux, auxquels sont associés des projets, des objectifs et des indicateurs de performance :

**Client digital :** Utiliser le digi-

tal pour simplifier et dématérialiser nos services et satisfaire nos clients.

**Collaborateur digital :** Simplifier les usages, favoriser l'agilité et la collaboration

**Opérations digitales :** Optimiser la performance opérationnelle

L'objectif est de planifier l'ensemble de ces projets en priorisant les projets clientèle pour constituer une feuille de route sur les trois prochaines années qui touche l'ensemble des processus de la Régie. C'est un projet structurant pour l'avenir de la Radem, à la fois managérial et opérationnel, qui fait évoluer les méthodes et les technologies de travail. Elle permet à la Régie de s'adapter aux nouveaux usages, d'améliorer la performance de ses activités et l'expérience client, et de trouver de nouveaux leviers de croissance pour l'avenir. ●

## Principaux objectifs du plan d'action de la Radem

- L'actualisation des Schémas directeurs Eau Électricité et Assainissement liquide
- La poursuite de la dépollution de la ville de Meknès
- Le renforcement de la sécurité de l'alimentation en eau potable et en électricité.
- Le renforcement et renouvellement des réseaux d'infrastructure et de distribution.
- La réalisation des projets liés au programme prioritaire de lutte contre les inondations.
- La mise à niveau des ouvrages d'assainissement sur la base des recommandations des études d'actualisation du Schéma directeur d'assainissement liquide en cours.
- L'accompagnement des autorités dans les projets du programme de réaménagement de voiries et des projets de mise à niveau et réhabilitation des quartiers de l'ancienne Médina de Meknès.
- La transformation digitale en améliorant notamment le système commercial et la plateforme digitale.
- La mise en place d'un centre appel «Allo Radem» destiné au traitement des réclamations commerciales et techniques
- La mise en place d'un système intégré de management Qualité, Sécurité et Environnement.
- Le développement du capital humain.
- Le renforcement de la communication.