



Charte des **VALEURS**

CITOYENNETÉ, RESPONSABILITÉ, ÉTHIQUE
AMÉLIORATION CONTINUE, ESPRIT D'ÉQUIPE, ÉCOUTE CLIENT



RADEEMA
RÉGIE AUTONOME DE DISTRIBUTION D'EAU
ET D'ÉLECTRICITÉ DE MARRAKECH

www.radeema.ma



Mr Rachid BENCHIKHI
Directeur Général
RADEEMA

Madame, Monsieur, chers collaborateurs,

Quatre ans déjà depuis la transcription de notre Credo d'entreprise, la RADEEMA nourrit de grandes ambitions de faire de nos valeurs un fer de lance d'une nouvelle culture favorisant l'équité, l'intégrité et l'esprit d'appartenance.

Aujourd'hui, notre vision de développement, basée sur l'adoption d'un système de management intégré et un strict respect du Code Marocain des Bonnes Pratiques de Gouvernance, nous pousse à consolider notre rang comme l'un des acteurs de référence dans le secteur de distribution d'eau et d'électricité et de gestion de l'assainissement liquide au Royaume. Le maintien de ce positionnement et la nature même de notre mission de gestionnaire de service public, font appel de notre part à la plus grande conscience professionnelle et éthique.

A ce titre, et dans un contexte conditionné par la nécessité d'ouverture sur l'ensemble de nos parties prenantes ainsi que par nos engagements vis-à-vis des citoyens de la ville, l'application de notre charte de valeur devient une exigence encore plus impérative pour l'ensemble de nos collaborateurs et des prestataires qui nous représentent. Dans ce cadre et conformément aux principes de notre Charte, ce document constitue un point de repère pour nous tous dans l'exercice de nos activités professionnelles.

A travers cet engagement, je vous convie à vous joindre à moi pour veiller d'avantage à ce que ce document gouverne notre quotidien individuel et collectif dans toutes nos relations avec les parties prenantes et dans l'exercice de nos activités. Dans cet état d'esprit, je suis convaincu de votre dévouement à contribuer à la performance de notre établissement et la concrétisation de notre vision.

Notre image et notre réputation est un bien précieux dont nous sommes tous garants.



Notre citoyenneté plus qu'un devoir, un avantage pour nous et pour toute la société

Nous nous engageons tous constamment à :

1

Œuvrer au quotidien d'une manière proactive à améliorer les conditions de vie de nos concitoyens.

2

Intégrer les préoccupations sociales, sociétales et environnementales dans l'accomplissement de nos missions, dans la concrétisation de nos projets et dans nos interactions avec nos parties prenantes.

3

Orienter nos choix pour créer durablement de la valeur ajoutée et de la richesse pour nous et pour toute la société.

المواطنة بالنسبة لنا أكثر من واجب، بل هي ميزة لدينا والمجتمع ككل.
نلتزم جميعاً بـ:

1

العمل اليومي وبشكل استباقي من أجل تحسين الظروف المعيشية للمواطنين.

2

دمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية من أجل إنجاز مهامنا وتحقيق مشاريعنا وكذا مدى تفاعلنا مع شركائنا.

3

توجيه خياراتنا لخلق قيم مستدامة وكذلك لخلق ثروة بالنسبة لنا والمجتمع ككل.





Notre responsabilité, un point de départ Nous nous engageons tous constamment à :

1

Renforcer notre esprit de responsabilité et assumer pleinement le résultat de nos choix et décisions.

2

Honorer nos engagements vis-à-vis de nos parties prenantes dans un esprit constructif et respectueux des attentes de tout un chacun.

3

Agir dans un esprit professionnel basé sur la responsabilité, la rigueur et la recherche de la performance

مسؤوليتنا نقطة انطلاق ملتزمون باستمرار ب:

1

تعزيز شعورنا بالمسؤولية وتحمل نتيجة اختيارنا
وقراراتنا بشكل كامل

2

احترام التزاماتنا مع شركائنا بروح بناءة ومحترمة
لتوقعات كل واحد على حدة

3

التصرف بطريقة مهنية معتمدة على أساس
المسؤولية والصرامة والبحث عن الأداء الجيد





**Nous ne transigeons pas avec l'Éthique.
Nous nous engageons tous fortement à:**

- 1 Entretien des relations transparentes, objectives et empreintes de respect mutuel avec toutes nos parties prenantes.
- 2 Donner l'exemple au quotidien. Nous nous engageons à combattre activement toute corruption et tout risque de conflit d'intérêts.
- 3 Agir en strict conformité avec les lois et réglementations en vigueur.

**لا بديل للأخلاق
ملتزمون بقوة بـ:**

- 1 الحفاظ على علاقات شفافة وموضوعية
مبنية على أساس الاحترام المتبادل مع شركائنا.
- 2 إعطاء المثل يوميا وذلك بمقاومة الفساد والرشوة
ومخاطر تضارب المصالح.
- 3 الامتثال الصارم للقوانين المعمول بها.





Faisons mieux tous les jours
Nous nous engageons au quotidien à :

1

Améliorer le rendement et la qualité de notre travail en adoptant à la fois un esprit critique et constructif.

2

Etre force de proposition pour mieux faire au quotidien. Promouvoir et encourager les idées d'amélioration d'autrui.

3

S'inscrire activement et positivement dans les démarches d'amélioration et de transformation de nos activités.

نبذل قصارى كل يوم
نحن ملتزمون يوميا ب :

1

تحسين كفاءة وجودة عملنا من خلال
تبني طريقة نقدية وبناءة في نفس الوقت

2

توجيه المقترحات من أجل التحسين اليومي
تعزيز وتشجيع أفكار الآخرين

3

الانخراط بنشاط وإيجابية في الخطوات التي
ستمكننا من تحسين أنشطتنا





RADEEMA c'est nous tous.

Nous nous engageons tous constamment à :

- 1** Renforcer l'esprit d'appartenance à la Régie, du travail collectif, collaboratif et participatif, dans un contexte de respect mutuel, de confiance et de partage.
- 2** Accomplir nos missions dans le respect de la dignité et la singularité de chacun d'entre nous. Nous sommes tous différents mais nous nous traitons avec respect et égard.
- 3** Collaborer dans un climat d'épanouissement personnel et professionnel favorisant la cohésion interne et la fierté d'appartenir à la Régie.

**كلنا راديمما
ملتزمون باستمرار بـ:**

تعزيز الشعور بالانتماء للوكالة والعمل الجماعي والتعاون والمشاركة في ظل الاحترام المتبادل والثقة والتفاهم

القيام بواجباتنا بكل احترام وكرامة. كلنا مختلفون والتميز صفة كل واحد منا.

خلق ظروف تساعد على النماء الشخصي والمهني بشكل يعزز التماسك الداخلي والافتخار بالانتماء للوكالة





Satisfaire nos clients, notre priorité Nous nous engageons tous constamment à :

1

Ecouter nos Clients. Considérer leurs demandes avec intérêt. Servir et satisfaire les besoins de nos Clients est notre priorité.

2

La diversité socio-économique de nos Clients exige de nous une grande adaptabilité tant dans la prise en charge que dans la communication.

3

Déployer toute notre énergie pour accompagner, au mieux, nos Clients jusqu'à la satisfaction de leurs besoins.

إرضاء زبائننا من أولوياتنا
نحن ملتزمون باستمرار بـ:

1

الاستماع إلى زبائننا والنظر إلى متطلباتهم باهتمام.
خدمة زبائننا وتلبية حاجياتهم من أولوياتنا.

2

التنوع الاجتماعي والاقتصادي لزبائننا يتطلب منا قدرا
كبيرا من المرونة سواء في الدعم أو في مجال التواصل.

3

تسخير طاقاتنا لمواكبة زبائننا وتلبية متطلباتهم.



السيد رشيد بنشيخي، المدير العام للوكالة المستقلة لتوزيع الماء و الكهرباء بمراكش



سيداتي، سادتي،

أربع سنوات مرت على تبني المبدأ المؤسسي للوكالة المستقلة لتوزيع الماء والكهرباء بمراكش، أربع سنوات مليئة بالعديد من الطموحات الكبرى التي جعلت وتجعل من قيمنا قاطرة نحو تعزيز ثقافة الإنصاف والنزاهة والشعور بالانتماء.

اليوم، منهجيتنا نحو التطور تعتمد على تبني نظام الإدارة المدمج والتطبيق الصارم للميثاق الوطني لممارسات الحكامة الجيدة، الشيء الذي وحد صفنا لنصبح مرجعا هاما في قطاع توزيع الماء والكهرباء وخدمات التطهير السائل بالملكة.

طبيعة عملنا وأنشطتنا والحفاظ على هذه المكانة، كلها عوامل تستدعي من كل واحد منا استحضار الضمير المهني والأخلاقي. ومن هذا المنطلق وفي إطار الالتزام بالانفتاح على مختلف الأطراف المتداخلة وعلاقتنا مع المواطنين بالمدينة، فإن تطبيق ميثاق القيم أصبح ضرورة حتمية من طرف جميع مستخدمينا ومساعدينا.

وفي هذا السياق، وطبقا لتوجيهات هذا الميثاق، نحن جميعا مدعوون لتطبيقه أثناء مزاولة المهام الممنوحة بنا.

ومن خلال هذا الالتزام، أدعوكم إلى جعل هذه الوثيقة تسود حياتنا الفردية والجماعية في علاقتنا مع جميع الأطراف المتداخلة أثناء مزاولتنا لأنشطتنا. وإنني على ثقة كبيرة من التزامكم في المساهمة في تطوير أداء مؤسستنا وترسيخ نظرتنا.

صورتنا وسمعتنا أهم قيمنا، فلنحافظ عليهما.



ميثاق القيم

المواطنة، المسؤولية، الأخلاق، التحسين المستمر، روح الفريق، الانصات للزبون



و.م.ت.م.ك.مر
الوكالة المستقلة لتوزيع الماء
و الكهرباء براكش