

Conscients des exigences de la responsabilité qui a été confiée à notre entreprise, en tant qu'opérateur public qui gère la distribution d'eau potable depuis 1979, et l'assainissement liquide depuis 2001 sur le territoire de la ville d'Oujda, nous accomplissons nos missions avec comme raison d'être : « Apporter au quotidien un service de qualité aux citoyens pour contribuer au développement économique et social que connaît la ville d'Oujda ».

Notre politique générale repose sur une démarche intégrée des systèmes de management : Qualité, Sécurité et Environnement, ainsi que sur un engagement de conformité aux exigences légales, réglementaires et toutes celles décidées par notre entreprise.

Afin de structurer notre démarche dans sa globalité, notre entreprise s'est dotée des plans stratégiques. Bâti sur la base du dialogue avec les parties prenantes, de l'analyse de l'environnement externe et de nos ambitions. Notre plan stratégique fixe cinq orientations stratégiques :

- Sécuriser la distribution d'eau potable dans la ville d'Oujda
- Pérenniser les installations existantes et assurer l'économie de la ressource.
- Généraliser les services de distribution d'eau potable et d'assainissement liquide.
- Collecter et dépolluer les eaux usées pour la protection de l'environnement
- Assurer une proximité et un meilleur service

Ces cinq orientations stratégiques se déclinent en sept enjeux permettant de fixer nos objectifs :

- > **Enjeu Client** : Poursuivre le développement commercial pour une meilleure relation client.
- > **Enjeu Gouvernance** : Améliorer l'équilibre économique, répondre aux attentes des parties prenantes.
- > **Enjeu Capital Humain** : Mobiliser les collaborateurs autour des objectifs stratégiques de la RADEEO et inciter les collaborateurs à s'inscrire dans une dynamique de performance.
- > **Enjeu Performance opérationnelle** : Améliorer la qualité de service et la performance de la RADEEO en se basant la transformation digitale et les nouvelles technologies.
- > **Enjeu Sécurité** : Déployer la sécurité à tous les niveaux de l'entreprise
- > **Enjeu Préservation de la ressource** : Être acteur incontournable dans la préservation et la gestion des ressources naturelles.
- > **Enjeu Image et culture de l'entreprise** : Être reconnue comme une entreprise accessible, experte, innovante, respectueuse de ses engagements et socialement responsable en s'appuyant sur une culture d'entreprise.

Pour donner corps à nos orientations stratégiques et répondre au mieux aux enjeux de l'entreprise, nous nous engageons à faire progresser notre système de management de la performance selon une approche intégrée, et à garantir la disponibilité des informations et les ressources nécessaires à l'atteinte de ces objectifs. Cette approche est basée sur les principes de management par les processus, l'amélioration de nos performances et les engagements à :

- > Développer la performance, satisfaire nos clients et celles de nos parties intéressées - ISO 9 001 ;
- > Eliminer les dangers, réduire les risques pour la Santé et la Sécurité, procurer des conditions de travail sûres et saines pour la prévention des traumatismes et pathologies liés au travail, Consulter et faire participer les travailleurs et le représentants des travailleurs - ISO 45 001 ;
- > Maitriser les impacts environnementaux, protéger notre environnement, prévenir les pollutions et utiliser de façon rationnelle les ressources naturelles - ISO 14 001 ;

Nous exerçons par ailleurs nos missions, tout en développant notre performance opérationnelle et la recherche permanente de l'efficacité. Dans ce sens, les responsabilités et autorités sont attribuées aux différentes fonctions.

Ainsi, cette politique constitue une vision commune et partagée qui mobilise toutes les forces vives de la RADEEO pour satisfaire durablement l'ensemble de nos parties prenantes. Elle fixe le cap et fédère nos objectifs et nos actions dans le cadre de nos processus, nos projets et nos activités en nous appuyant sur nos capacités un esprit d'efficacité, d'innovation et de partenariat.

Oujda, 15 Mars 2023

Le Directeur Général
Safae AMARTI RIFFI

