

# المجلة الداخلية

## الوكالة المستقلة لتوزيع الماء والكهرباء بتازة

### افتتاحية

تميزت سنة 2020 باستمرارية الخدمات المبرمجة من قبل الوكالة وذلك من أجل ضمان خدمة مستمرة وحديثة لجميع ساكنة مدينة تازة. علي غير المعتاد , تم تخصيص هذا العدد من المجلة الداخلية للسياسة التي اتبعتها الوكالة ، و المتعلقة بالصحة والسلامة بالشغل من أجل السيطرة على المخاطر الصحية المرتبطة بالفيروس التاجي (كوفيد 19) , لضمان استمرارية أنشطتها في ظل ظروف صحية خاضعة للرقابة وذلك بوضع التدابير الصحية الوقائية التي يتعين تنفيذها كجزء من نهج منظم وقابل للتطوير، الشيء الذي مكناها من الرفع من قدرتها على العمل في ظروف صحية مرضية لطمأنة المستخدمين وجميع الأطراف المعنية.

المدير العام



## وباء كوفيد 19: صحتكم في قلب اولوياتنا

❖ بدلت الوكالة المستقلة لتوزيع الماء والكهرباء بتازة العديد من المجهودات في ظل هاته الظروف الصحية الاستثنائية من أجل اختبار نظامها التدييري المدمج وذلك ضمن دينامية استباقية تهدف إلى مواصلة التنمية المستدامة والتحسين المستمر للأداء و تسيير افضل للشبكات , مع وضع صحة المستخدمين و الزبناء وسلامتهم من الأولويات الضرورية...

## كيف تحمي نفسك والآخريين من فيروس كورونا المستجد؟



لا



نعم

الاختلاط مع زوار مناطق ينتشر بها المرض  
التعامل مع مصابين بالإنفلونزا  
الاقتراب من المصابين بالحمى والسعال  
تناول منتجات حيوانية نيئة

نظف يديك بمطهر كحولي أو بالماء والصابون  
تغطية الفم والأنف عند السعال أو العطس  
العناية الطبية إذا كنت مصاباً بالحمى والسعال  
أطلع الطبيب على تاريخ أسفارك السابقة

## في هذا العدد

اجتماع المجلس الاداري

الإجراءات والتدابير الوقائية ضد كوفيد-19

الأعمال الاجتماعية

تحاليل سلبية لجميع الأطر و المستخدمين

اليوم العالمي للمرأة

مختلفات

## ارقام هامة :

مردودية الشبكة



78%

النتيجة الخام



15,65 مليون درهم

رقم المعاملات



86,82 مليون درهم

## اجتماع المجلس الاداري للوكالة المستقلة لتوزيع الماء والكهرباء بتازة - 23 يوليوز 2020

خلاله أهم ما ميز أداء مختلف المصالح التابعة للمؤسسة، وكذا حصيلة أنشطتها ومشاريعها، سواء منها التي تم إنجازها، أو التي هي في طور الإنجاز، مبرزة في ذات الوقت مختلف التحديات والإكراهات التي سعت المؤسسة إلى معالجتها، من أجل مواصلة الإضطلاع بالمهام المنوطة بها.

و في نفس الإطار قدمت السيدة صفاء عمارتي الريفي، المديرية العام للوكالة المستقلة لتوزيع الماء و الكهرباء بتازة لأعضاء المجلس الإداري، جميع المؤشرات التقنية و التجارية و المالية لسنة 2019 حيث بلغت قيمة الاستثمارات برسم سنة 2019 :

37.71 مليون درهم بزيادة قدرها 25% مقارنة بعام 2018 ، كما تمكنت الوكالة من رفع نسبة المردودية من 72.09% سنة 2015 إلى ما يزيد عن 78.32 % سنة 2019 ، كما قامت الوكالة خلال السنوات الأخيرة بمجهودات مهمة لضمان استمرارية توزيع الماء الشروب حيث بلغ حجم الاستثمارات 37.71 مليون درهم . وتمكنت الوكالة من تحقيق نتائج مهمة سنة 2019 حيث تم تسجيل نتيجة صافية إيجابية ب 15.65 مليون درهم مسجلا بذلك ارتفاعا يقدر ب 25%

وتطرق العرض ايضا الى أهم المشاريع المنجزة برسم سنة 2019 بقطاعي الماء الصالح للشرب والتطهير السائل وتهم بالخصوص:

- الاستمرار في أشغال تعميم الولوج إلى شبكتي الماء الصالح للشرب والتطهير السائل في الأحياء المحيطة وجماعتي تازة وكلمان
- متابعة أشغال تقوية شبكة الماء الصالح للشرب المنبثقة عن المخطط المديرية للماء الصالح للشرب لمدينة تازة،
- مواصلة أشغال تقوية وإعادة تأهيل شبكة التطهير السائل،
- العمل على تحسين مردودية الشبكة،



انعقدت يوم 23 يوليوز 2020 الدورة العادية للمجلس الإداري للوكالة المستقلة لتوزيع الماء و الكهرباء تازة برئاسة السيد عامل جهة تازة ، السيد مصطفى المعزة ، و بحضور أعضاء المجلس الإداري و ممثلي الإدارات المعنية، هذا الاجتماع خصص للدراسة و المصادقة على الحسابات الختامية للوكالة برسم سنة 2019

وفي كلمته الافتتاحية لأشغال المجلس، أعرب السيد رئيس المجلس الإداري عن اعتزازه و فخره بجودة الخدمات التي قدمتها الوكالة للمواطنين خلال فترة الحجر الصحي ، المبدولة من طرف السيدة المديرية العامة للوكالة، وأطرها ومستخدميها وكافة المتدخلين، كل حسب موقعه و التي كان لها اثر ايجابي في ظروف توزيع الماء الصالح للشرب و ضمان استمرارية التوزيع في ظروف جيدة من الصبيب و الضغط و كذا مردودية الشبكة..

كما أبرز السيد رئيس المجلس الإداري المهام التي تضطلع بها الوكالة ونوه بالمجهودات الجبارة التي تبذلها من خلال عمل أطرها ومستخدميها، وذلك تنفيذاً للتوصيات والتوجهات التي يسطرها المجلس الإداري، خدمة لرعايا صاحب الجلالة الملك محمد السادس نصره الله وأيده بهذه المدينة داعياً إلى مضاعفة الجهود من أجل تعزيز دور هذه المؤسسة وتنمية إشعاعها.

وبعد ذلك قدمت السيدة المديرية العامة للوكالة، عرضاً مفصلاً حول حصيلة عمل الوكالة برسم سنة 2019، استعرضت من



كفاءتهم وفعاليتهم في تدبير الخدمات المقدمة للمواطنين و على الجهودات المبذولة لإنجاز المشاريع المبرمجة و تحسين الخدمات المقدمة لتكون في مستوى انتظارات و تطلعات المواطن.

و في ختام هذا الاجتماع رفعت برقية ولاء وإخلاص لصاحب الجلالة الملك محمد السادس نصره الله وأيده بمناسبة انعقاد المجلس الإداري للوكالة المستقلة لتوزيع الماء والكهرباء بتازة

• تبسيط ورقمنة الإجراءات التي تهدف إلى إرضاء الزبناء.

بعد الدراسة المستفيضة و المناقشة، صادق أعضاء المجلس الإداري للوكالة بالإجماع على الحسابات الرسمية للوكالة برسم سنة 2019 و التي اعتمدها المدقق الخارجي دون أي تحفظ.

في نهاية هذا الاجتماع هنا الرئيس و أعضاء المجلس الإداري للوكالة ، المديرية العامة و جميع أطر و مستخدمي الوكالة على



## الأعمال الاجتماعية

### كوفيد 19: تحاليل سلبية لجميع الأطر و المستخدمين

الشخصية ,وتواصل عمليات التعقيم والتطهير الوقائي ، لمجابهة تداعيات انتشار الفيروس وحماية العاملين بكافة الأقسام وكذا المنشآت التابعة لها .



يذكر أن الوكالة تعبأت لضمان استمرارية الخدمات المقدمة لزبائنها, مع الحرص على صحتهم وسلامتهم خلال فترة الحجر الصحي, من خلال تفعيل مخطط استمرارية الأنشطة الذي تم إعداده لمواجهة الأزمات .

وفقاً للإجراءات الوقائية والاحترازية الموصى بها من قبل الجهات الصحية المختصة ،و في إطار تطويرها المستمر لجهود منع انتقال العدوى بفيروس كورونا المستجد ( covid 19 ) ومحاصرته والقضاء عليه، وانطلاقاً من الحرص على حماية صحة الموظفين والزبناء وضمان سلامتهم ,قامت الوكالة المستقلة لتوزيع الماء و الكهرباء بتأزة يوم 2 يوليوز , بإخضاع جميع الأطر و المستخدمين إضافة إلى العاملين بالحراسة و النظافة التابعين لشركات المناولة , و الذي يبلغ عددهم أزيد من 100 ,لتحاليل مخبرية وذلك لاحتواء خطر انتشار الفيروس و الحد من فعاليته عبر نهج مقارنة استباقية و تشاركية.و بينت نتائج التحاليل المخبرية للتقصي حول فيروس "كورونا"، سلامة الجميع إذ تبين و لله الحمد ان **جميعها سلبية.**

ولكن هذا لم يمنع استمرار, الوكالة المستقلة لتوزيع الماء و الكهرباء, من التحسيس المستمر لمستخدميها الذين هم في اتصال مباشر مع الزبناء وتزويدهم بالمعدات الضرورية للحماية **تنكير** : الالتزام بقواعد السلامة الصحية و الانخراط في التدابير الاحترازية من حيث الالتزام بقواعد النظافة الصحية, ارتداء الكمادات, و احترام التباعد الجسدي هو مسؤوليتنا جميعا.

## كورونا كوفيد- 19: الوكالة المستقلة لتوزيع الماء و الكهرباء تعزز من الإجراءات والتدابير الوقائية لضمان استمرارية الخدمات الأساسية

إضافية تراعي خصوصية وحساسية قطاع توزيع الماء والكهرباء وتدبير تطهير السائل، مع مراعاة ضمان استمرارية الخدمات . وهكذا قررت الوكالة، وطيلة فترة حالة الطوارئ الصحية، تأجيل بعض الأنشطة خاصة عمليات قراءة العدادات وتوزيع فواتير الاستهلاك بمقر المساكن والمحلات, و كذا تقليص تدخلات الفرق المبرمجة لصيانة الشبكات، خلال هذه الفترة، والإبقاء على أشغال الصيانة الضرورية والمستعجلة، مؤكدة أن فرق التدخل ستسهر على ضمان التزويد بالماء الصالح للشرب في أفضل الظروف مع جودة الخدمات

في سياق الوضع الصحي الحالي المرتبط بفيروس "كورونا" المستجد، عمدت الوكالة المستقلة لتوزيع الماء والكهرباء بتأزة إلى اتخاذ عدد من الإجراءات و التدابير الوقائية والاحترازية من أجل حماية وسلامة زبائنها ومستخدميها وذلك نظرا للإكراهات التي فرضها وباء كورونا المستجد.

وفي هذا الإطار وتماشيا مع سياستها في مجال الصحة والسلامة في الشغل، وضعت الوكالة تدابير ومنظومة للتحسيس من أجل احترام التعليمات الصحية للوقاية والنظافة, و ذلك منذ 16 مارس الماضي، حيث عملت على تشكيل لجنة لليقظة تقترح إجراءات



الاحترافية، كتحديد مسافة الأمان بين الزبناء، وتوزيع الأقنعة الواقية والمعقمات بجميع مقرات الوكالة، ونشر الإعلانات التحسيسية لفائدة الزبناء والمستخدمين، وتعميم جميع الملصقات التجارية التابعة لها، إضافة إلى دعوة الزبناء للتعامل مع الوكالة عبر قنواتها المتعددة عن بعد وغيرها من التدابير الوقائية الأخرى في هذا الصدد، أهابت الوكالة بزبنائها استعمال قنوات التواصل والاستخلاص عن بعد، من خلال استخدام البوابة الافتراضية للوكالة "www.radee-ta.ma" أو تطبيق الهاتف الذكي "radeeta" المتاح بالأندرويد أو تطبيقات الأبنك التي تربطها شراكة بالوكالة، وذلك حرصاً منها بالالتزام بالتدابير الصحية الوقائية.

وعبرت الوكالة، من خلال هذه التدابير، عن التزامها بالانخراط الفعلي في المخطط الاستعجالي للصحة العمومية، مطمئنة "المواطنين بالتزامها اليومي لضمان استمرارية الخدمات مع تسيير أفضل للشبكات وجودة أحسن في خدمة المواطنين



وقد استنفرت الوكالة في ظل هاته الظروف الاستثنائية، كل فرقها من أجل ترسيخ وسائل السلامة الضرورية في زمن قياسي، حيث تمكنت في وقت وجيز من تنفيذ التدابير

**الصحة التي هي الثروة الحقيقية، وليس قطع من الذهب والفضة.**

المهاتما غاندي



## 8مارس مناسبة لتكريم و تقييم القدرات النسائية

احتفالاً باليوم العالمي للمرأة الذي يصادف الثامن من مارس من كل سنة، والذي يشكل محطة سنوية للوقوف على حصيلة المكتسبات والإنجازات في مجال النهوض بأوضاع المرأة، نظمت الوكالة المستقلة لتوزيع الماء والكهرباء بتازة، حفلا لفائدة النساء المشتغلات بالوكالة ترأسته السيدة صفاء عمارتي الريفية، المديرية العامة للوكالة، والتي ألقّت بهذه المناسبة كلمة أشادت فيها بالدور الفعال للمرأة و الأشواط التي خطاها المغرب تحت القيادة السامية لجلالة الملك محمد السادس نصره الله في سبيل إقرار حقوقها والرفع من مكانتها في شتى المجالات كما جددت السيدة المديرية العامة تأكيدها على الالتزام الدائم بدعم المرأة في جميع مراتب المسؤولية داخل الوكالة. وتقديرا لجهودهن و تعبتهن و مساهمتهن في تنمية المجتمع، تم تقديم هدايا لنساء الشركة.



وفي ختام كلمتها وجهت السيدة المديرية العامة، كلمة شكر وامتنان لجميع الفعاليات النسائية بالوكالة، على اختلاف مناصبهن وأقسامهن، اعترافا منها بما تقوم به المرأة داخل الوكالة، بكل إخلاص وتفاني، من تحمل المسؤولية سواء الإدارية أو التقنية، داعية في الوقت نفسه إلى تكثيف ومواصلة الجهود للرفي بالوكالة إلى المستوى المنشود. فتحية إلى كل نساء المغرب عامة، ونساء الوكالة المستقلة لتوزيع الماء والكهرباء بتازة خاصة، و كل عام و أنتن بألف خير



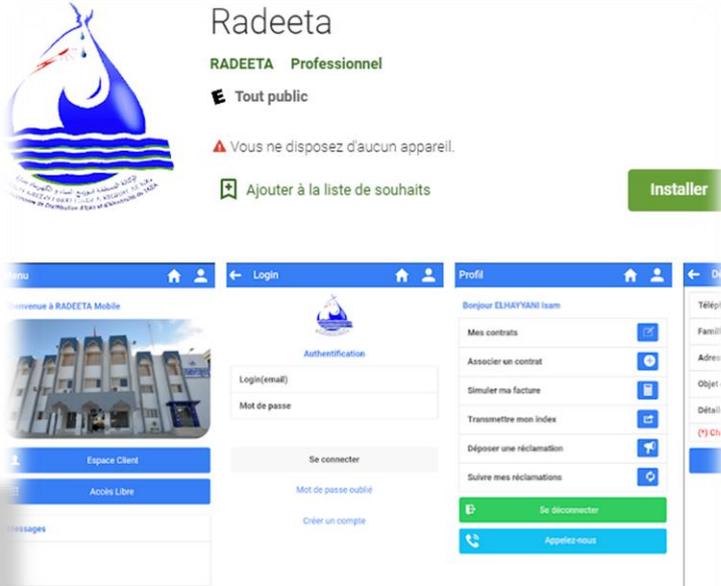
يؤكد التزام الوكالة بالاستجابة لتطلعات زبائننا والمساهمة في تسهيل حياتهم اليومية

### استعمال الحلول الرقمية لتحسين نتائج أداء الخدمة

من أجل تقديم خدمة أفضل لزبناء، قامت الوكالة المستقلة لتوزيع الماء والكهرباء بنازرة، بتوسيع نطاق قنوات تواصلها وعززت تواجدها على الشبكات الاجتماعية، حيث إنها فرصة نوعية للتقرب من الجميع، لخلق عالقة إنسانية أكثر خصوصية، للحوار وللتعريف بإسهاماتها في تحسين الخدمة العمومية.

نقترح من خلال صفحتنا على الفيسبوك محتوى متنوع يمكنكم من الاطلاع على أخبارنا و يقربكم من مصدر المعلومات والمستجدات المهمة التي تخصكم

**وإذا انضمتم إلينا؟ نحن في انتظاركم على صفحاتنا**



الوكالة المستقلة لتوزيع الماء والكهرباء بنازرة : أقرب إلى الزبناء لكي نكون في مستوى تطلعاتهم

إن إرضاء زبائننا وتلبية طلباتهم هي أولوياتنا والخط الناظم والموجه لعملنا اليومي. حيث ضاعفت الوكالة من إجراءاتها لتحسين خدمة الزبناء وجعلها أكثر كفاءة. في سياق الوضع الصحي الحالي المرتبط بفيروس كوفيد-19, تعبر الوكالة عن التزامها اليومي لاستمرارية الخدمات مع جودة أحسن في خدمة المواطنين وإرضاء انتظاراتهم، وذلك عبر إستراتيجية لتطوير حلول مبتكرة باعتماد الرقمية والتكنولوجيات الحديثة. وهذا

### يمكنك الآن تحميل-RADEETA "MOBILE" لتتبع استهلاككم في أي مكان وفي أي وقت.

في اطر رقمنة خدماتها، و دعما منها لسياسة القرب، و كذا الرفع من جودة التواصل مع زبائننا لتستجيب لطلباتهم، و لكي تكون رهن الإشارة 24 ساعة/24 و 7 ايام/7, أطلقت الوكالة المستقلة لتوزيع الماء و الكهرباء بنازرة تطبيقا جديدا تحت اسم « RADEETA mobile-التطبيق يمكنكم من :

- أداء فواتيركم انطلاقا من هاتفكم الذكي دون اللجوء إلى التنقل.
- تحديد موقع الوكالة التجارية الأقرب إليكم و الطرق المؤدية إليها.
- التبليغ عن أي خلل و الحرص على تتبع شكايتكم و معالجتها في الأجل المتفق عليه .
- تتبع مختلف طلبات الربط، الاشتراك و فسخ العقود.
- بيان الاستهلاك و القراءة الذاتية لمؤشرات الاستهلاك.
- إدارة و تتبع عقود اشتراككم و العديد من الخدمات الرقمية الأخرى..

**تطبيق للجميع مجاني، بسيط و عملي**

نطمح إلى مواصلة رقمنة تعاملنا وتفاعلاتنا مع الزبناء من أجل مواكبتهم ودعمهم بالشكل المطلوب وتسهيل عملية التواصل معهم و تلبية توقعاتهم بشكل أفضل من خلال توفير بيئة جديدة ذكية