







Redal, filiale de Veolia Maroc, est en charge, depuis 2002, de la gestion des services d'assainissement liquide, de la distribution d'eau potable et d'électricité de la Wilaya de Rabat-Salé-Kénitra.

Elle génère un chiffre d'affaires de 3 153 000 KDH et dessert plus de 2,2 millions d'habitants répartis sur 23 Communes et Arrondissements. Elle compte près de 632 452 clients en électricité et 509 562 clients en eau et en assainissement.

Présentation



Certification

- Certification intégrée
- Qualité Sécurité sur tout le périmètre de Redal, obtenue depuis 2008
- Certification environnementale pour la SPRET Rabat-Témara et la STEP Skhirat, obtenue en juillet 2015
- Passage version 2015, Normes ISO Qualité, Sécurité et Environnement

Période de la gestion déléguée

1998-2028

Montant de l'investissement contractuel DH 2016

Montant global : 21 877 064 092 soit 100%

- Dégagataire : 6 537 130 557 soit 30%
- Renouvellement : 3 006 765 851 soit 14%
- Fonds de travaux : 3 344 495 504 soit 15%
- Travaux remboursables : 8 988 672 180 soit 41%

Chiffre d'affaires à fin 2016

- Electricité : 2 285 790 KDH
- Eau : 683 525 KDH
- Assainissement : 183 116 KDH

Nombre d'habitants desservis

2,2 millions

Nombre de Communes et Arrondissements

23

Nombre de clients

Electricité

- 2002 : 331 963 clients
- 2016 : 632 452 clients

Eau

- 2002 : 269 875 clients
- 2016 : 509 562 clients

Nombre de collaborateurs

- 2002 : 1 993 collaborateurs
- 2016 : 1 674 collaborateurs

Montant des investissements réalisés 2002-2016

5 398 MDH

Principaux indicateurs

	2002	2016
Rendement	Eau : 68,2 %	Eau : 81,6%
	Elec : 84,94%	Elec : 93,3%
Taux de desserte	Eau : 81,34%	Eau : 99,3%
	Elec : 76,57%	Elec : 100,0%
	Ass : 74,5%	Ass : 93,7%
Nombre de branchements sociaux	Eau : 4 035	Eau : 2 391
	Ass : -	Ass : 1 964
	Elec : 4 294	Elec : 1 638
Mètres linéaires posés	Eau : 2 940 km	Eau : 4 142 km
	Elec : 4 327 km	Elec : 7 253 km
	Ass : 1 198 km	Ass : 2 121 km

	2002	2016	%
% de non conformités eau potable	2,5% (en 2003)	4%	
Capacité de stockage des réservoirs	233 500 m ³	335 000 m ³	-
Capacité de stockage pointe journalière	232 000 m ³	360 000 m ³	
Puissance électrique installée	470 MVA	637,15 MVA	+36%
Puissance électrique appelée	234 KVA	375 KVA	
Temps moyen de coupure	3,27 heures	25 min	-80%
Nombre d'incidents électriques	MT : 329 BT : 26 240	MT : 178 BT : 12 764	-52%
Taux de satisfaction clientèle	62%	87%	
Nombre de points noirs éliminés	-	349	
Nombre de participants à la formation	32 048 bénéficiaires		
Nombre d'heures de formation dispensées	318 545 heures		
Dépenses allouées à la formation	78 704 972 DH		

	Nouveaux clients 2016	Ventes 2016 en Qté (Millions)	PMV	PMA	Nombre de clients 2002	Nombre de clients 2016	Taux d'évolution moyen par an
Eau	21 044	83 032 (HCP)	8,3012 (DH/m ³)	4,88 (DH/m ³)	269 875	509 562	4,64%
Electricité	26 324	2 037 873 (HCP)	1,0832 (DH/kWh)	0,7376 (DH/kWh)	331 963	632 452	4,71%

Grands projets réalisés



Assainissement liquide

- Complexe de dépollution du littoral (Rabat - Témara)
 - > Emissaire sous-marin de Rabat-Témara : 433,80 MDH
 - > Station de prétraitement de Rabat-Témara : 73,54 MDH
 - > Station de refoulement de Rabat-Témara : 71,93 MDH
 - > Réservoir de chasse pour émissaire Rabat-Témara : 13,22 MDH
- Assainissement de la zone Souissi-Rabat : 95,0 MDH
- Renforcement du collecteur Phare Amont (Collecteur parallèle à la conduite de vidange du réservoir Abdelhamid Berrada) à Souissi Rabat : 36,8 MDH
- Intercepteurs Souissi I, II et III à Rabat : 45,50 MDH
- Intercepteur Ghazia Ouest à Rabat : 18,86 MDH
- Prolongement de l'intercepteur Souissi à Rabat : 13,04 MDH
- Intercepteur Layayda à Salé : 35,02 MDH
- Intercepteurs Nord I et Nord II Sidi Moussa à Salé : 22,00 MDH
- Intercepteur Côtier Sidi Moussa à Salé : 13,56 MDH
- Station de relevage Souissi à Rabat : 12,82 MDH
- Collecteur pluvial Bouknadel à Salé : 16,9 MDH
- Station de refoulement Sidi Moussa à Salé : 13,13 MDH
- Station de relevage Nord 2 - Salé : 11,61 MDH
- Réalisation de l'ouvrage d'évacuation du bassin de rétention 50 ha à Témara : 21,5 MDH
- Station d'épuration des eaux usées de Skhirat : 16,0 MDH
- Extension du réseau et branchements sociaux : 111,18 MDH
- Résorption des points noirs et lutte contre les inondations : 112,67 MDH
- Renouvellement du réseau de desserte de la Wilaya : 194,18 MDH
- Renouvellement du réseau d'ossature de la Wilaya : 62,0 MDH



- Renouvellement des stations de pompage et de traitement de la Wilaya : 14,4 MDH
- Collecteur unitaire CU 234 - Témara : 5,7 MDH
- Collecteur Pluvial CP 248 sis à Ain Attig
- Mur de clôture de la SPRET de Salé : 4,0 MDH

Eau potable

- Réalisation du réservoir 50 000 m³ à Ouled Hlal à Salé : 29,6 MDH
- Réalisation du réservoir 10 000 m³ à Skhirat Centre : 17,8 MDH
- Réalisation du réservoir 5 000 m³ à Skhirat (Etage haut) : 10,6 MDH
- Réalisation du réservoir 7 500 m³ à Témara Centre : 9,9 MDH
- Réalisation du réservoir Ameer 6 000 m³ à Bouknadel à Salé : 2,3MDH
- Réhabilitation du réservoir Abdelhamid Berrada 50 000 m³ à Rabat : 7,8 MDH
- Réhabilitation du réservoir Annahda 40 000 m³ à Rabat : 7,0 MDH
- Réhabilitation du réservoir 12 000 m³ Souk Lakhmiss à Salé : 2,8 MDH
- Gestion Technique Centralisée : 4,6 MDH
- Réalisation de la station de pompage à vitesse variable (Etage Haut) à Sala Al Jadida : 4,3 MDH
- Réalisation du surpresseur au Réservoir Lalla zina (Q=86l/s & HMT=27 m, 40,5 KW) à Sebbah : 2,9 MDH
- Extensions du réseau et branchements sociaux (56 732 unités) : 122,0 MDH
- Renouvellement du réseau de distribution : 193,9 MDH

Electricité

- Construction du poste source Ameer à Salé : 36,4 MDH
- Renforcement des 2 transformateurs Ameer à Salé : 9,0 MDH
- Travaux de la 3^{ème} travée au poste source Ameer à Salé : 15,8 MDH
- Création du transformateur T1 (80 MVA) au poste source Riad : 19,5 MDH
- Création du transformateur T2 (70 MVA) au poste source Riad : 18,7 MDH
- Réalisation de la nouvelle ligne 80 MVA - 60KV à Tabriquet - Shoul : 17,2 MDH
- Renforcement du répartiteur Tabriquet à Salé : 20,6 MDH
- Renforcement du répartiteur Agdal à Rabat : 20,0 MDH
- Extensions du réseau et branchements sociaux (49 706 unités) : 149 MDH
- Extension du répartiteur Riad 1 pour le nouveau transformateur de 70 MVA : 6,8 MDH





- Renforcement du répartiteur Bouhou à Skhirat : 6,2 MDH
- Révision décennale poste source Riad : 19,3 MDH
- Renouvellement du dispatching du poste asservis et du pulsadis : 24,9 MDH
- Renouvellement du répartiteur Assanaoubar : 4,1 MDH
- Poursuite des travaux d'alimentation de 225 Kv du Poste source Hssain : 12,7 MDH
- Poursuite des travaux d'alimentation de 225 Kv du Poste source Akreuch : 10,8 MDH
- Renforcement et sécurisation de l'alimentation HTA 20 Kv de la zone Hssain - Tabriquet : 8,8 MDH

Les trois métiers

- Renouvellement du Bureau Central de Conduite (BCC/Dispatching) permettant la gestion à distance des réseaux d'électricité, d'eau potable et d'assainissement liquide : 15 MDH.
- Contribution avec l'Autorité Délégante et les collectivités locales, au projet de généralisation des services d'électricité, d'eau potable et d'assainissement, en procédant à l'équipement de douars et de quartiers défavorisés dans le cadre d'opérations de branchements sociaux :
 - > Montant global : 350,1 MDH
 - > Nombre de branchements sociaux : 116 376 unités

Travaux d'accompagnement des projets menés par : la Wilaya de Rabat-Salé-Kénitra, l'Agence pour l'Aménagement de la Vallée du Bouregreg, la Société du Tramway de Rabat-Salé, Autoroutes du Maroc...

- Accompagnement des travaux de la Wilaya de Rabat-Salé-Kénitra dans le projet « Rabat Ville Lumière, Capitale Culturelle du Maroc » en procédant au déplacement des réseaux concernés par les projets d'aménagement : 205,1 MDH.
- Accompagnement de la Société du Tramway de Rabat-Salé dans le projet de création de deux lignes de Tramway Rabat Salé, en procédant au déplacement des réseaux concernés par le projet.
- Accompagnement de la Société du Tramway de Rabat Salé dans le projet d'extension de la ligne n° 2 du Tramway Rabat-Salé, en procédant aux études de déplacement des réseaux concernés par le projet.
- Accompagnement de la société Autoroutes du Maroc dans le projet de création de l'autoroute de contournement de Rabat (entre Skhirat et Salé), en procédant au déplacement des réseaux concernés par le projet.
- Accompagnement de l'Agence pour l'Aménagement de la Vallée du Bouregreg dans le projet de création de la rocade n° 2 entre Rabat et Salé, en procédant au déplacement des réseaux concernés par le projet.

Innovations au service de nos clients



- Diversification continue des solutions alternatives de paiement avec le lancement de nouvelles solutions de E -banking et de M-banking
- Instauration des Visites des clients B2B
- Démarrage du nouveau réseau de proximité pour le service Jiwar «Fawatir», fruit d'une collaboration avec Maroc Télécommerce et Attijari Wafabank.
- Mise en place d'un calendrier personnalisé d'affluence au niveau des agences commerciales de Redal : créé pour aider les clients à mieux organiser leurs visites en agences et à réduire le temps d'attente.
- Lancement du service «Extrait de Facture Electronique» pour le segment Grands Comptes Entreprises
- Lancement de la démarche «Engagements de Service» le 1er janvier 2013 : 10 engagements pour l'amélioration du service client.
- Construction et réaménagement de 15 nouvelles agences entre 2002 et 2015 pour un montant de 19,5 MDH.
- Mise en place de 4 agences mobiles depuis 2003.
- Ouverture des agences en horaires élargis depuis 2011.
- Mise à jour de l'offre Redal Info avec deux offres :
 - Redal Info (gratuit)
 - Prise en charge d'une réclamation écrite
 - Réponse à une réclamation écrite
 - Détection d'absence de consommation
 - Redal Info plus (payant)
 - Facture générée
 - Facture à échéance
 - Relance avant coupure
 - Fuite après compteur
 - Alerte forte consommation
 - Communication index de compteur inaccessible
 - Echancier de paiement
- Et ce en plus de l'envoi de SMS informant les nouveaux clients sur les devis de branchement des 3 métiers (montant, règlement, etc...) et de sms pour les clients ayant souscrits au prélèvement bancaire automatiquement après chaque prélèvement
- Mise en place d'un système de gestion de file d'attente SGFA avec l'installation des LCD et diffusion des vidéos sur la maîtrise de consommation, les solutions alternatives, les engagements de service...
- Mise en place d'une charte d'affichage en espace clients avec des plans d'affichage qui se succèdent en fonction des événements et des créations publicitaires
- Mise en place de TV dédiées à la communication clients en agences
- Mise en place de Bornes d'information en agence permettant aux clients d'être informés sur -, l'historique de leurs factures impayées et de leur consommation, installées dans l'ensemble des agences commerciales.

- Maîtrise de la chaîne relève-facturation-encaissement des consommations des clients :
 - Relevé mensuel mixte pour l'eau et l'électricité par PDA.
 - Distribution d'avis de passage pour certifier la relève mensuelle des compteurs.
 - Lancement d'un programme de formation sur la qualité du service, depuis 2009, au profit du personnel en contact avec les clients.
 - 1^{er} opérateur dans le secteur à avoir lancé un Centre Service Client

Actions citoyennes



Actions environnementales

- Opération Plages Propres : Obtention et renouvellement du Label Pavillon Bleu pour la plage de Skhirat.
- Les protecteurs de l'environnement : Un programme de formation visant à renforcer les capacités pédagogiques et les connaissances environnementales des professeurs et animateurs d'associations locales, qui oeuvrent dans le domaine de l'éducation des enfants aux problématiques de l'environnement à travers l'éveil scientifique.
- Participation à diverses campagnes de nettoyage au sein des quartiers défavorisés de la Wilaya en partenariat avec différentes associations de quartier à l'occasion de l'Aïd Adha.

Actions sociales








- Caravane de Santé : Une opération visant à participer à la sensibilisation et au dépistage du risque cardiovasculaire chez les populations des quartiers défavorisés des villes de Rabat, Salé et Témara.
- Réhabilitation de centres de santé : Un programme ayant pour objectif d'améliorer les conditions d'accès aux services et infrastructures de base notamment l'accès à la santé.
- Don de sang : Une opération de collecte de sang organisée, chaque année, en partenariat avec le Centre Régional de Transfusion Sanguine de Rabat pour contribuer à une cause nationale.
- Opération Ramadan : Une action de distribution de denrées alimentaires au profit d'associations de quartier ainsi qu'aux veuves des retraités de Redal.
- Aïd Adha : Une action de distribution de moutons aux veuves des retraités de Redal.
- Campagnes d'alphabétisation : Une action au profit de femmes issues de milieux défavorisés en collaboration avec des associations locales.
- Soutien aux structures d'accueil et d'éducation préscolaire.
- Mise en place de bourses d'études au profit des étudiants les plus méritants des villes de Rabat, Salé et Témara.
- Rentrée Scolaire : Une action de distribution de cartables scolaires au profit des enfants issus de familles défavorisées.

Actions sportives

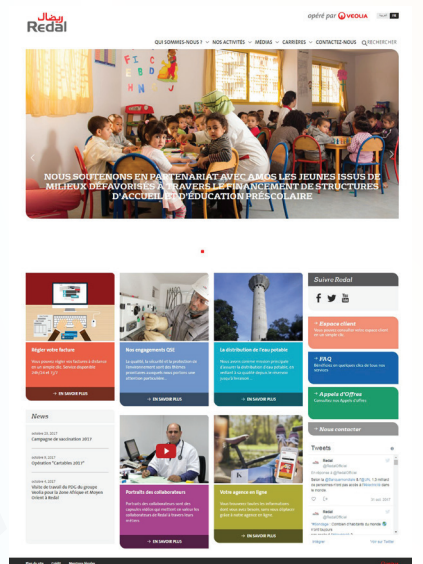
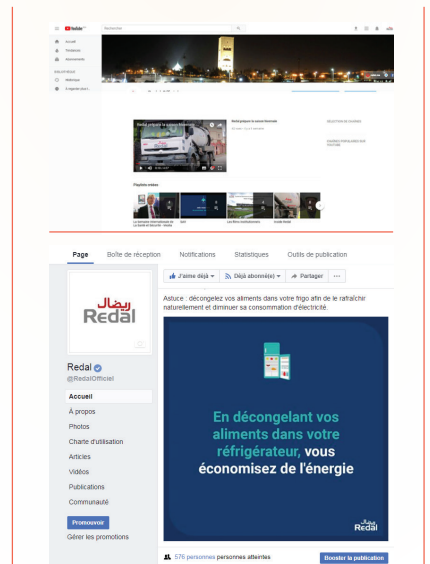
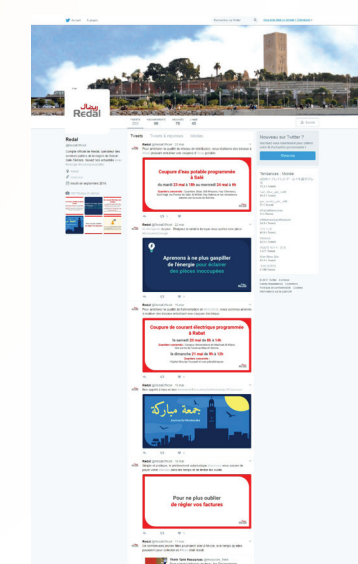
- Sponsoring du Comité Directeur de l'Association Sportive de Salé.
- Sponsoring du festival international nautique de Rabat.
- Sponsoring de la section Basket-Ball de l'Association Sportive de Salé.
- Tournois de football au profit de jeunes des quartiers défavorisés.

Actions culturelles

- Participation à divers festivals organisés dans les ville de Rabat, Salé, Témara et Skhirat telsque le Festival des Cierges de Salé, le Festival du Printemps de l'Agdal, le Festival de la Capitale de l'Équitation Traditionnelle et le Festival International du Cinéma d'Auteurs.

 <p>+ de 5000 cartables ont été distribués aux enfants issus de familles défavorisées</p>  <p>+ de 200 enfants ont reçu une éducation de qualité dans une structure d'éducation préscolaire</p>  <p>60 bourses ont été octroyées aux étudiants les plus méritants des villes de Rabat, Salé et Témara</p>	 <p>+ de 1800 femmes alphabétisées</p> <p>+ de 600 femmes formées à la couture</p> <p>+ de 400 femmes formées aux arts ménagers</p>	 <p>+ de 600 paniers de denrées alimentaires distribués par an à l'occasion du mois sacré de Ramadan</p>  <p>+ de 50 moutons offerts par an à la veille de l'Aid Al Adha</p> <p>+ de 300 enfants sont envoyés en colonie de vacances</p> 
---	---	--

Communication digitale

www.redal.ma
[youtube.com/RedalOfficiel](https://www.youtube.com/RedalOfficiel)
facebook.com/RedalOfficiel
twitter.com/RedalOfficiel

La communication digitale désigne l'ensemble des actions de communication menées sur le web et les médias sociaux.

Afin de faciliter l'échange, rétablir sa confiance, optimiser le service client et améliorer la visibilité de son image, Redal a décidé de mettre à niveau son environnement digital par le biais de la refonte et l'actualisation de son site web et la mise en place des réseaux sociaux (Facebook, Twitter et youtube).

Grands projets 2017 en cours



Assainissement liquide

- Lancement du système de dépollution du littoral de la rive droite de Salé :
 - > SPRET de Salé.
 - > Emissaire en mer.
 - > Intercepteurs.
- Collecteur sanitaire C 811 (collecteur sanitaire route Outa Hssain : 4029) commune Hssain : 9 MDH en 2017, coût global 25,3 MDH
- Collecteur Unitaire CU 517 Commune de Bouknadel : 4,0 MDH en 2017, coût global 6,2 MDH
- Collection sanitaire CU 233 à Témara : 2,4 MDH 2017, coût global 7,6 MDH
- Collection sanitaire CU 25 amont à Harhoura 2,7 MDH en 2017, coût global 7,6 MDH
- Collection sanitaire CU 25 aval à Harhoura 2,7 MDH en 2017, coût global 6,7 MDH

Eau potable

- Renforcement de la conduite d'adduction DN800 reliant le réservoir Loulalda et le réseau de distribution de l'étage 130 - Témara : 6,0 MDH en 2017, coût global 35,6 MDH
- Renforcement de l'ossature de transfert de l'eau depuis le réservoir Abdelhamid Berrada : sécurisation de la DN1000 Bir Kacem : 11 MDH en 2017, coût global 21,0 MDH
- Renforcement et restructuration des étages B et F de Salé - route de Kénitra : 6,4 MDH en 2017, coût global 14,3 MDH
- Conduite d'amenée au réservoir Loulalda DN 800 : 3,0 MDH en 2017, coût global 7,5 MDH
- Renforcement de la conduite reliant l'adduction DN1000 au complexe Souk Lakhmiss à Salé : 0,7 MDH en 2016, coût global 7,3 MDH
- Alimentation de la zone Ouest Aïn Attig : 4 MDH en 2017, coût global 10,2 MDH
- Création d'une adduction pour transférer l'eau vers le centre de Aïn Attig : 5,3 MDH en 2017, coût global 6,9 MDH

Electricité

- Création du nouveau poste source Hssaine (T1 et T2 de 70 MVA) + T3 de 40 MVA : 45 MDH en 2017, coût global 190,3 MDH
- Création du poste source Akreuch à Rabat : 2 MDH en 2017, coût global 190,3 MDH
- Achat du Poste Source Skhirat ONE : 3,7 MDH en 2017, coût global 3,7 MDH
- Création d'un départ direct souterrain Skhirat - Bouznika, séparation aérien-souterrain, bouclage sur Bouznika Bay : 3,0 MDH en 2017, coût global 13,0 MDH
- Renforcement du répartiteur Agdal : 3,0 MDH en 2017, coût global 22,8 MDH

ريضال
Redal

Entreprise certifiée



Qualité-Sécurité-Environnement
NOTRE PRIORITÉ



Pour **TOUJOURS** mieux
SERVIR NOS CLIENTS
24h/24h, 365 jours/an

Qualité

ISO 9001 version 2008

Sécurité

OHSAS 18001, version 2007

Environnement

ISO 14001, version 2004

*(La station de prétraitement des eaux usées de Rabat-Témara
et la station d'épuration de Skhirat)*

opéré par  VEOLIA



IMANOR
المعهد المغربي للتقييس
Institut Marocain de Normalisation

ISO 9001 : 2008 & OHSAS 18001 : 2007 (Wilaya de Rabat-Salé-Kénitra)
ISO 14001 : 2004 (SPRET Témara & STEP Skhirat)



رياضال
Redal

6, rue Al Hoceima
BP 161 - 10 000 Rabat-Maroc,
tél. : +212 (0) 5 37 23 83 83
fax : +212 (0) 5 37 72 36 34

@ www.redal.ma

f facebook.com/RedalOfficiel

t twitter.com/RedalOfficiel

yt youtube.com/RedalOfficiel