



## Edito

2018 a été pour Amendis une année pleine de challenges que nous avons réussi à atteindre grâce à l'implication quotidienne de l'ensemble de nos collaborateurs. Nous avons accompagné nos donneurs d'ordre dans la réalisation de leurs projets (trémies, extensions, etc.), nous avons lancé de nouveaux services pour nos clients afin de mieux les satisfaire, nous avons développé notre démarche de Responsabilité Sociétale et démarré une nouvelle dynamique de la Transformation Digitale. L'année 2019, se présente comme une continuité de ce qui a été précédemment initié, avec un objectif unique : **Offrir un service public performant et servir au mieux le citoyen.**

**Bonne Année & Meilleurs Vœux**

**Chouhaïd NASR**  
Directeur Général Amendis



## BEST OF

### AMENDIS SIGNE UNE CONVENTION AVEC L'AMED



A l'occasion des Journées du Développement Durable qui se sont tenues à Tanger du 6 au 8 Décembre 2018, Amendis a signé une convention de partenariat avec l'Association Marocaine pour un Environnement Durable (AMED) dont l'objectif est de renforcer la collaboration entre les deux parties, de soutenir les échanges et de promouvoir le développement durable dans la Région du Nord.

Cette nouvelle collaboration confirme notre engagement durable dans une démarche de responsabilité sociétale qui s'inscrit au cœur de notre stratégie, activité et environnement.

M. Chouhaïd NASR, Directeur Général d'Amendis a confirmé lors de son discours l'engagement de notre entreprise en faveur des objectifs de Responsabilité Sociétale et de Développement Durable et notre participation active dans les événements de l'AMED depuis ses 1ères éditions.

«Nous sommes la première Région au Maroc qui utilise les eaux usées traitées dans l'arrosage des espaces verts publics, dans le cadre du projet REUSE» précise M. Chouhaïd NASR lors de son discours.

Lors de cet événement, des panels sous le thème du développement durable se sont suivis pour partager les bonnes pratiques et favoriser l'échange.

**Soyons tous un acteur de changement et de développement durable pour notre Région !**

### AMENDIS SOUS LE SIGNE DE LA DIGITALISATION ET DE L'INNOVATION



Placée cette édition sous le thème de la digitalisation « Smart Resources », le séminaire des cadres d'Amendis a eu lieu le jeudi 6 Décembre 2018, l'objectif a été de présenter les réalisations de l'année 2018, de partager les objectifs stratégiques de l'année 2019, de mettre l'accent sur la démarche de la transformation digitale et d'échanger sur les bonnes pratiques du Groupe Veolia. L'événement a été honoré par la présence de Monsieur Patrice FONLLADOSA, Président de la Zone Afrique Moyen Orient à Veolia, à cette période, Madame Claire DUPONT, Head de la transformation numérique du Groupe Veolia et Monsieur François De-Rochambeau, DG de Veolia Maroc, en plus des intervenants de marque qui ont partagé généreusement les expériences réussies et les enjeux de la transformation digitale avec les participants.

Au cours de l'année 2018, Amendis s'est fixée 13 axes de travail pour améliorer et numériser certains services et processus. Ceci permettra de mieux répondre aux besoins des clients et réduire davantage le temps de traitement de leurs demandes. Cette journée manifeste très clairement l'intention que porte Amendis à la transformation numérique tant au niveau de son offre de service ou de ses méthodes de travail et ce, pour une seule finalité : **OFFRIR UN SERVICE PUBLIC PERFORMANT.**



## PAROLES D'EXPERTS

Le programme « Tanger Métropole » a été inauguré par Sa Majesté le Roi le 26 septembre 2013. Il a comme principal objectif de développer le potentiel de la ville de Tanger et de la placer en tant que destination nationale de premier plan.

En tant qu'entreprise de service public opérant dans le domaine de la distribution d'eau et d'électricité, notre intervention a été axée principalement sur 3 programmes majeurs visant à améliorer et moderniser les infrastructures hydrauliques, à savoir :

- Le programme de généralisation de l'accès à l'eau potable, à l'assainissement et à l'électricité ;
- Le programme de lutte contre les inondations dans la ville de Tanger ;
- Le programme de dépollution du littoral atlantique et méditerranéen de Tanger et Assilah.

Avec un montant d'investissement qui s'élève à **2 043 MDhs** traduit en **1 273 projets** dans **8 Communes**, Amendis est fière de participer à l'accompagnement du développement de la ville du Détroit.

CHIFFRE  
DU MOIS

47 687

Est le nombre de foyers qui ont bénéficié du programme de généralisation de l'accès aux services d'eau potable et d'assainissement liquide jusqu'à la fin de 2018. Ce programme, qui rentre dans le cadre de l'Initiative Nationale pour le Développement Humain (INDH), consiste à offrir aux foyers à faible revenu, localisés dans des quartiers sous équipés, des conditions favorables d'accès aux services vitaux, et ce, avec facilités de paiement.

A ce jour, Amendis a pu équiper 138 quartiers et douars soit plus de 238 400 habitants. Grâce à ce programme, nous participons à la préservation de l'environnement en éliminant les rejets en milieu naturel et à l'amélioration des conditions sanitaires et de vie de la population bénéficiaire.

FOCUS SUR «FACEBOOK, TWITTER ET YOUTUBE»  
NOUS COMMUNIQUONS AUTREMENT



Dans une perspective de mieux servir nos clients, Amendis a élargi sa gamme de canaux de communication et a développé sa présence sur les réseaux sociaux. Une opportunité unique de nous rapprocher davantage de notre public, de créer un lien humain et plus personnalisé, de dialoguer et de diffuser autrement notre contribution à l'évolution du service public au Maroc. Nous vous proposons quotidiennement un contenu varié qui répond à vos demandes sur trois réseaux différents. Soit Youtube, Twitter ou Facebook, retrouvez toute l'actualité et soyez plus proche de la source d'information. Vous trouverez également des conseils, des chiffres clés, l'actualité de l'entreprise, des quizz et une communauté très forte. Et si vous nous rejoignez ? Nous vous attendons sur nos pages.



SAVE THE DATE

- **Date :** 18 -19 janvier 2019
- **LIEU :** Tanger
- **DESCRIPTIF :** Forum International des Ressources Humaines «HR Days»

- **Date :** 24 janvier 2019
- **LIEU :** Préfecture de M'diq
- **DESCRIPTIF :** Théâtre Ecol'Eau

- **Date :** 29 janvier 2019
- **LIEU :** Tanger
- **DESCRIPTIF :** Caravane de La sante

À VOUS  
LA PAROLE

COMMENT FONCTIONNE  
LE SERVICE AUTO  
RELÈVE ? EST-IL  
VRAIMENT UTILE ?

Vous êtes absent de votre domicile au moment de passage de notre releveur ? Vous voulez effectuer vous même la relève de vos index de consommation d'eau et d'électricité ? C'est possible via le service d'auto-relève qui vous permet de communiquer GRATUITEMENT les index affichés sur vos compteurs d'eau et d'électricité.

Comment faire ? C'est SIMPLE, PRATIQUE ET RAPIDE, veuillez juste appeler le 08 0200 8000 ou vous connecter à votre compte de l'Agence En Ligne Amendis et vous rendre sur la page « Mes démarches », accéder à « Relève confiance », puis remplir le formulaire en renseignant tous les chiffres inscrits sur votre compteur.



# 2018, UNE ANNÉE RICHE EN ACTIVITÉS TRADUISANT NOTRE VOLONTÉ D'ALLER VERS L'EXCELLENCE



## CAP VERS UNE ENTREPRISE RESPONSABLE

2018, Amendis a multiplié les actions sociales et sociétales pour contribuer à l'essor économique et culturel de la Région. En partenariat avec les parties prenantes, nous avons continué notre programme de raccordement des quartiers défavorisés aux réseaux d'eau et d'électricité, distribué des cartables aux enfants et organisé des actions de sensibilisation. Autant d'initiatives qui démontrent notre volonté à l'amélioration continue des conditions de vie des citoyens.

**POUR LA 6ÈME ANNÉE CONSÉCUTIVE, AMENDIS TANGER TIENT SES ENGAGEMENTS ET OBTIENT LE LABEL « PAVILLON BLEU » POUR LA PLAGE DE BA-KACEM :**

Amendis veille à la préservation des plages, l'un de nos engagements majeurs en faveur de la protection de l'environnement. En 2018, les efforts d'Amendis ont été couronnés par l'obtention du label « Pavillon Bleu » pour la 6ème année consécutive. Une récompense qui confirme la volonté de l'entreprise à offrir aux citoyens un cadre de vie agréable et de participer au développement touristique de la Région.

**DES ACTIONS EN ADÉQUATION AVEC LA CHARTE DES ENGAGEMENTS DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'AMENDIS**

Amendis a fait de la responsabilité sociétale un axe indispensable d'amélioration de sa performance globale. A cette fin, nous avons initié des actions en faveur des citoyens pour participer à la lutte contre l'analphabétisme, présenter des opportunités de formation à des femmes dans le milieu rural, soutenir le sport ou encore sensibiliser à l'utilisation rationnelle de l'eau et de l'électricité.

AMENDIS  
REMORTE LE  
TROPHEE  
DEFIS RSE  
MAROC POUR  
L'ENTREPRISE  
CITOYENNE :



En octobre 2018, Amendis a réussi à se démarquer auprès du jury du concours, grâce à sa politique RSE et ses engagements auprès de ses différentes parties prenantes : clients, fournisseurs, sous-traitants et collaborateurs et a remporté le prix Entreprise Citoyenne des Défis RSE, lors de la deuxième édition du concours « Trophée Défis RSE au Maroc ».

**CHIFFRES  
CLÉS  
EN 2018**

- Amendis a organisé plus d'une **vingtaine** de campagnes de sensibilisation au profit des citoyens.
- Plus de **1 000** écoliers ont bénéficié du programme « Théâtre Ecol'Eau ».
- **67 550** bénéficiaires de la caravane de la santé à Tanger et Tétouan.

# ÉLECTRICITÉ

## MODERNISATION ET RENFORCEMENT DE L'INFRASTRUCTURE POUR ASSURER LE BON FONCTIONNEMENT DU RÉSEAU



En 2018, Amendis a poursuivi ses efforts en vue d'améliorer le réseau de distribution de l'électricité. Des actions diverses qui visent le renforcement de l'infrastructure et la diminution des délais de rétablissement en cas de coupure. Amendis affirme à travers ces chantiers son engagement d'amélioration de la qualité de service.

- **UN RÉSEAU ET DES OUTILS QUI S'ADAPTENT A LA DEMANDE CROISSANTE D'ÉNERGIE :** En tant que distributeur, nous sommes chargés de maintenir à tout instant l'équilibre entre l'offre et la demande d'électricité. Nous veillons à ce que l'électricité soit acheminée en continu à travers des projets de mise en service des postes sources sur tout le périmètre de la gestion déléguée. En 2018, un poste source au niveau de F'nideq a été mise en service, ce qui a permis de faire face à la demande croissante de la consommation d'énergie et sécuriser l'alimentation électrique.
- **PROTEGER LE RÉSEAU ÉLECTRIQUE D'AUJOURD'HUI ET REHAUSSER LA QUALITE DES SERVICES DANS LA ZONE INDUSTRIELLE :** Amendis a renforcé en 2018 ses infrastructures pour l'alimentation de la zone industrielle de Geznaya et l'amélioration de la qualité de service. A cet effet, deux lignes de distribution du courant électrique à Tanger ont été posées depuis le poste source Cherf El Akab vers la zone Tanger Free Zone et un troisième vers la zone industrielle de Geznaya.



## SERVICE A LA CLIENTÈLE

PLUS PROCHE DES CLIENTS POUR ÊTRE A LA HAUTEUR DE LEURS ATTENTES

Satisfaire nos clients et être à la hauteur de leurs attentes sont nos priorités et le fil conducteur de notre travail au quotidien. Amendis a multiplié ses actions pour améliorer le service à la clientèle et le rendre plus efficace. Un des leviers pour répondre au mieux aux attentes des clients est l'utilisation du numérique et les nouvelles technologies.

UTILISATION DES SOLUTIONS DIGITALES AU SERVICE DE LA PERFORMANCE DU SERVICE



Pour optimiser le temps de travail et avoir un accès instantané aux données, Amendis a procédé à la modernisation des outils de travail des releveurs des compteurs en déployant des solutions mobiles pour la gestion des interventions. Une initiative qui aide à faciliter le travail de nos collaborateurs et optimiser leurs délais d'intervention.

Janvier 2018, Amendis a lancé l'e-facturation, un service gratuit qui permet aux clients inscrits de recevoir mensuellement leurs factures de consommation par mail. Ce projet à la fois écologique et innovant permet aux clients de faire le suivi de près de leurs factures et de rester informés partout et à tout moment.

UN LIBRE-SERVICE POUR AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT AU NIVEAU DES AGENCES COMMERCIALES

Amendis a procédé à l'installation des bornes interactives au niveau de ses agences commerciales. Un outil qui permet aux clients d'accéder au libre service aux informations et d'évaluer les services reçus ainsi que l'aménagement des espaces clients. Cette solution digitale à utilisation facile et conception ludique, offre à nos clients des avantages uniques et des opportunités de mieux découvrir nos services.

## FAITS MARQUANTS



Ouverture d'une nouvelle agence Amendis au sein du quartier Tanja Balia.



La célébration de la Journée Nationale des Marocains Résidents à l'étranger.



Édition d'une nouvelle forme du guide de client qui contient des conseils sur l'utilisation rationnelle propose un ensemble d'éco-gestes.



## ASSAINISSEMENT DES PROJETS D'ENVERGURE A FORT IMPACT

L'assainissement liquide constitue l'axe prioritaire des investissements d'Amendis pour accompagner l'essor économique de toute une région. En s'appuyant sur l'expérience du groupe Veolia et notre savoir-faire local, nous avons pu faire de belles réalisations et contribué à lutter contre les inondations et la dépollution du littoral dans le cadre de Tanger Métropole, un projet inauguré par Sa Majesté le Roi Mohamed VI.

### TAMOUDA BAY, UNE PROMOTION DE LA BIODIVERSITÉ

La biodiversité est parmi les engagements d'Amendis envers l'environnement. A cet effet, nous avons procédé en 2018 à l'élaboration d'un diagnostic de la station d'épuration de Tamouda Bay, en vue d'élaborer un plan d'action pour préserver la biodiversité du site. Un axe qui reste un enjeu majeur pour la planète et un défi pour Amendis.

### LA DEPOLLUTION DU LITTORAL, UN PROJET EN COHÉRENCE AVEC LA STRATÉGIE NATIONALE

Faisant partie intégrante du programme "Tanger Métropole", le programme de dépollution du littoral atlantique et méditerranéen de Tanger, Tétouan et Assilah a pour but la préservation de l'environnement à travers l'interception des rejets et le traitement des eaux usées. Les principaux projets consistent en : augmentation de la capacité de la Station d'épuration Boukhalef, équipement de la 4<sup>ème</sup> file de la Station de Prétraitement de Tanger, la dépollution des axes nord et sud de Boukhalef.

### LA RÉUTILISATION DES EAUX USÉES, UNE SOLUTION ALTERNATIVE EXPLORÉE VIA LES STATIONS D'ÉPURATION

En suivant la Stratégie Nationale de lutte contre le stress hydrique, qui bénéficie d'une attention Royale particulière, Amendis a continué à développer ses projets pour contribuer à la lutte contre le stress hydrique avec des solutions de réutilisation des eaux usées traitées dans la Région (REUSE). Ces projets permettent de mobiliser une ressource en eau supplémentaire et d'accompagner durablement l'essor de la Région.

### RENOUVELLEMENT ET EXTENSION DES CONDUITES POUR LE DÉVELOPPEMENT DE L'INFRASTRUCTURE :

Le bon fonctionnement du secteur d'assainissement liquide dépend de la capacité de la ville à mieux gérer les risques de débordements et éviter le risque des inondations. Plusieurs actions ont été menées dans ce sens citons à titre d'exemple :

- Le renouvellement du collecteur d'assainissement de l'avenue Mohammed EL MORER à Tétouan et la pose des conduites dans le quartier d'aviation et avenue Ibn Rochd à Tetouan pour évacuer les eaux pluviales.
- Le programme de lutte contre les inondations dans la ville de Tanger qui vise à la protection des zones basses et des quartiers sensibles et l'élimination des points noirs. Les principales zones concernées (axe val Fleuri / Oued Souani, axe Bassin Warda, axe Aouama, drainage des voies principales et parkings, etc...).

# EAU

## UNE STRATÉGIE AU SERVICE DE LA PRÉSERVATION DE LA RESSOURCE



Depuis le démarrage de la gestion déléguée, Amendis a réussi à améliorer le rendement du réseau de distribution d'eau potable grâce à une lutte acharnée contre les fuites pour la préservation de la ressource en eau. Le taux de desserte a atteint 99,90% de notre périmètre urbain, grâce à la réalisation des travaux d'extensions, de renforcement de réseaux et d'accompagnement des opérations de restructuration.

### EXTENSIONS ET RENOUVELLEMENT DES CONDUITES

Pour répondre à la demande croissante en eau potable, Amendis a mené d'importantes opérations d'extension et de renouvellement des conduites. Des projets très ambitieux qui ciblent la généralisation de l'accès à l'eau potable même dans les zones non encore équipées.

### MAÎTRISER LA QUALITÉ DE L'EAU:

Pour garantir la qualité de l'eau, Amendis effectue un grand nombre de contrôles préventifs à chaque étape de sa distribution. Notre laboratoire, certifié ISO 9001 version 2015 pour la qualité et OHSAS 18001 pour la santé et la sécurité au travail, analyse des échantillons d'eau prélevés et qui doivent répondre aux normes nationales.





**Amendis vous souhaite une belle année 2019, avec les meilleurs vœux de santé et de sérénité**

