



Edito

Portée par l'ambition de bâtir une relation d'excellence et de partenariat avec chacun de nos clients et d'offrir un service de qualité, Amendis s'est dotée il y a dix ans de dix engagements de service qui traduisent notre volonté de satisfaire nos clients à 100%.

Un enjeu qui rentre au cœur de notre stratégie et couronné par une multitude de réalisations et de nouveaux services lancés qui nous permettent d'être à l'écoute de nos clients et d'accroître notre capacité de réponse et de traitement de leurs demandes.

E-facture, Agence En Ligne, Jiwari, Acompte Al Amane, Amendis Info... Quelques exemples des services qui traduisent notre volonté de suivre les tendances et les attentes de nos clients et de faciliter leur quotidien grâce, notamment, à nos équipes d'intervention qui se mobilisent 24 heures/24 et 7 jours/ 7 pour garantir la continuité des services dans les meilleures conditions.

Bonne lecture

Chouhaïd NASR
Directeur Général Amendis



BEST OF

AMENDIS À LA RENCONTRE DES JEUNES À LA 5^{ÈME} ÉDITION DU FORUM HR DAYS À TANGER



Conformément à sa volonté de participer à l'amélioration de l'insertion professionnelle des jeunes dans la Région et animée par l'ambition de conseiller les étudiants chercheurs de stage ou d'emploi, Amendis a participé à la 5^{ème} édition des HR Days, un forum international des Ressources Humaines à Tanger, tenu sous thème le « La valeur du capital humain dans une économie en transformation : Quelles anticipations des formations et des emplois? ».

Durant deux jours, nos collaborateurs de différents

métiers étaient à la rencontre des jeunes pour présenter nos métiers et répondre à leurs questions. Le stand a accueilli plus d'une centaine de visiteurs que nous avons orienté, conseillé et aidé à mettre en valeur leurs profils. Trente jeunes demandeurs d'emploi ont assisté à un workshop animé par Amendis autour de l'e-réputation et la manière de soigner son image sur internet et les réseaux sociaux. Cet atelier ludique a permis aux participants d'apprendre des techniques pour améliorer leur image de soi sur le numérique et comprendre comment utiliser les réseaux sociaux à des fins professionnels.

Ce forum était l'occasion pour Amendis de réaffirmer son engagement auprès des jeunes et son implication en faveur de la diversité sociale et l'égalité des chances.



PAROLES D'EXPERTS

Le respect des droits fondamentaux et des règles de protection des données personnelles fait partie intégrante des valeurs éthiques d'Amendis. Conformément à la loi N° 08-09, nous nous sommes dotés en avril 2018 d'une charte destinée à garantir la protection des données personnelles des collaborateurs, des clients et des fournisseurs pour pérenniser leur confiance.

Cette charte constitue un atout au service de notre transformation digitale et un outil de responsabilité sociale qui se compose de six éléments : le consentement, la sécurité, la collecte, les droits d'accès, les destinataires des données et la conservation des données. Ainsi, Amendis met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau supérieur de sécurité et de service et de reconformer aux niveaux des exigences de la CNDP. N'hésitez pas à découvrir notre [charte ici](#).

CHIFFRE
DU MOIS

10

Est le nombre des Engagements de Service sur lesquelles Amendis s'appuie pour vous fournir la meilleure qualité de service et être toujours plus proche de vous. Notre vocation est de vous offrir un service public performant et de vous présenter la meilleure expérience client. PROXIMITÉ, PERFORMANCE, ACCÈS FACILE, ÉQUITABLE, DISPONIBILITÉ ET INNOVATION sont des composantes clés de notre charte que nous vous invitons à découvrir en [cliquant ici](#).

FOCUS SUR «LA GÉNÉRALISATION DE L'ACCÈS AUX SERVICES VITAUX»
UNE NOUVELLE RÉALISATION À LA COMMUNE DE GZENAYA



Inscrit dans le cadre de l'Initiative Nationale pour le Développement Humain (INDH), le programme de généralisation de l'accès aux services d'eau potable et d'assainissement liquide, consiste à offrir, à des foyers à faible revenu, localisés dans des quartiers sous équipés, des conditions favorables d'accès aux services essentiels d'eau potable et d'assainissement liquide et ce avec facilités de paiement, Amendis s'est inscrite dans ce programme avec la signature de deux accords en présence de Sa Majesté Le Roi Mohamed VI, que Dieu l'assiste, le 19 janvier 2006 et le 26 Septembre 2013 dans le cadre du grand projet Tanger Métropole. Dans ce sens nous avons finalisé les travaux d'alimentation en eau potable et assainissement liquide au niveau de La Commune de Gzenaya avec la pose de plus de 250 Km de conduites. Avec un montant global d'investissement de 270 millions, ce projet d'envergure, a permis l'accès aux services de base pour plus de 6000 foyers, soit 30 000 citoyens au niveau de 12 quartiers relevant du périmètre de La Commune : Gzenaya Centre, Dir Gzenaya, Badriouine, Hajriyine, Frayhiyenne, Chouakrech, ... Ce programme a permis aux bénéficiaires un accès rapide (moyennant un service de proximité qui est l'agence mobile) et sécurisé au service d'eau potable, une élimination des rejets en milieu naturel avec préservation de l'environnement et une amélioration des conditions sanitaires et de vie de la population bénéficiaire.

SAVE THE DATE

- **Date :** 16 Février 2019
 - **LIEU :** Tanger
 - **DESCRIPTIF :** Opération de circoncision
-
- **Date :** 15 Février 2019
 - **LIEU :** Azla, Tétouan
 - **DESCRIPTIF :** Action de sensibilisation des enfants
-
- **Date :** 23 Février 2019
 - **LIEU :** Tanger
 - **DESCRIPTIF :** caravane de La santé d'Amendis

À VOUS
LA PAROLE

Comment Amendis
calcule le montant
des factures ?

Amendis effectue une relève régulière et mensuelle de 100% des compteurs accessibles pour en déduire la consommation mensuelle exacte d'eau et d'électricité. quotidiennement, nos agents relèvent et saisissent les index des compteurs qui leur sont affectés sur des terminaux portables de lecture qui permettent plusieurs contrôles de cohérence en temps réel. Les consommations signalées inhabituelles comparées aux historiques de consommations sont analysées par une équipe dédiée en vue d'étudier cas par cas. Les variations significatives des quantités facturées résultent généralement des changements des habitudes de consommation.

En effet, nous procédons mensuellement à quatre niveaux de vérification avant d'établir la facture pour plus d'un million de client et NOUS ENGAGEONS A ETABLIR UNE FACTURE SUR LA BASE DE VOS CONSOMMATIONS enregistrées par vos compteurs.

Nous restons à votre écoute par le canal de votre choix : le centre de service client « Amendis direct » 7 jours/7 et 24H/24, nos agences commerciales aux horaires d'ouverture, l'agence en ligne www.amendis.ma. Nous mobilisons tous nos efforts et nos ressources pour vous garantir la meilleure qualité de service.