

أمانديس
Amendis

Charte d'accueil pour personne en situation de handicap



L'accueil est un élément fondamental dans la relation client. La prise en compte des personnes à besoin spécifique fait partie intégrante de la gestion quotidienne de nos agences.

La Déclaration Universelle des Droits de l'homme, en son article premier stipule que : «tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits». Depuis son engagement dans la démarche RSE et en application de sa charte éthique, Amendis s'attèle à respecter les dispositions légales et réglementaires relatives aux personnes en situation de handicap (la constitution de 2011 du Royaume, la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées ratifiée la 08 Avril 2009, la Loi cadre 13-97).

Ainsi, nous nous engageons à :

- Mieux accueillir et prendre en charge les PSH
 - Assurer un accès facile et sécurisé à nos bâtiments accueillant la clientèle (rampe d'accès, sol anti-dérapage) ;
 - Offrir un meilleur confort d'usage (réserver des sièges d'accueil, garantir des sanitaires adaptés, bonne qualité d'éclairage) ;
 - Favoriser leur autonomie à travers l'aménagement de nos structures (élimination d'obstacles dans le cheminement ; mise en place d'une signalétique simple et compréhensible)
- Respecter la dignité et l'intégrité des personnes en situation de handicap
 - Former et sensibiliser le personnel afin d'éviter tout comportement attentatoire à la dignité et à l'intégrité de ces personnes.
- Lutter contre la discrimination et l'exclusion des personnes handicapées
 - Faciliter l'accueil, l'information et la communication ;
 - Assurer le traitement équitable des demandes.
- Favoriser l'accès à nos services
 - Garantir leur droit de priorité conformément à la réglementation en vigueur;
 - Garantir des tickets « prioritaires » dans la borne de ticket ;
 - Mettre en place un suivi clientèle adapté.

Chouhaid NASR
Directeur Général d'Amendis

opéré par  **VEOLIA**

08020 08000

7J/7 • 24H/24

www.amendis.ma

opéré par  **VEOLIA**