



# Amendis

Filiale de Veolia, l'un des plus grands fournisseurs privés de services publics au monde, Amendis est chargé, depuis 2002, de la gestion déléguée des services d'assainissement liquide et de distribution d'eau potable et d'électricité de la Wilaya de Tanger et Tétouan, et dessert près de 1 800 000 résidents. Elle a réalisé en 2010 un chiffre d'affaires de 2 000 millions de dirhams marocains et a obtenu la certification ISO 9001 en 2006.



**Nom:** Amendis  
**Pays:** Maroc  
**Secteur:** Services publics  
**Effectifs:** 2 200

## Quels sont les bénéfices d'ISO 26000 pour Amendis ?

Principaux bénéfices à ce jour :

- Amélioration des réseaux de distribution d'eau et d'électricité
- Amélioration de la réputation et des relations avec les parties prenantes
- Amélioration des résultats présentés en matière de qualité de l'eau et de l'électricité et de gestion des déchets
- Amélioration de la performance commerciale générale fondée sur des valeurs plus solides et plus claires

## Comment ISO 26000 a-t-elle permis de réaliser ces bénéfices ?

Suivant l'engagement de la direction en faveur de la responsabilité sociétale, une équipe de projet représentant les différents départements de la société a été constituée afin de réaliser une analyse complète des écarts et de définir un plan d'action.

Les parties prenantes ont été identifiées et analysées et de nouveaux canaux de communication, adaptés à leurs relations spécifiques, ont été instaurés. Tous les sous-traitants et les fournisseurs ont été invités à signer une charte des ventes prévoyant un certain nombre d'engagements en matière de responsabilité sociétale

tels que le respect de l'environnement et l'adoption de pratiques responsables (par exemple, interdiction du travail des enfants, du travail forcé, du travail non déclaré et de la discrimination).

Amendis a également mis en place un plan de gestion des crises afin de garantir une meilleure réactivité en cas de problème sur le réseau d'alimentation en eau potable et a mené des campagnes de sensibilisation auprès des consommateurs pour encourager une utilisation plus économe de l'eau. Des dispositifs utiles ont été mis en place dans le cadre de cette initiative, comme par exemple, une alerte par SMS en cas de consommation d'eau anormalement élevée.

Des stations de traitement pour les déchets toxiques ont été créées, ainsi que des installations pour le traitement des eaux usées en vue de leur réutilisation pour l'irrigation. Amendis a également soutenu des initiatives au profit de la communauté afin de venir en aide aux populations vulnérables de la région.

*« Nous avons retenu de cette expérience que la réussite durable de notre modèle économique repose sur un bon équilibre commercial, environnemental et social. La responsabilité sociétale est un processus de structuration qui permet d'instaurer une dynamique collective d'entreprise capable de nous mener vers l'excellence. »*



Photo : Amendis