



Guide d'utilisation

Table des matières

Accès à l'application	2
Authentification	3
Créer mon compte	4
Mot de passe oublié	6
Envoyer une réclamation	6
Demande de branchement	8
Demande d'abonnement	8
Suivre ma demande d'abonnement	11
Simulateur de consommation	17
Vérifier des documents	18
Tableau de bord	19
Services et demandes	19
Relève de mon index de consommation	20
Demande de remboursement	21
Demande de résiliation	22
Demande de domiciliation bancaire :	25
Demande d'attestations	27
Alimentation des avances sur consommation	27
Demande de bénéficier du système tarification des compteurs collectifs	28
Suivi des demandes	30
Mes impayés	31
Payer mes factures en ligne	31
Mes consommations	33
Mes abonnements	34
Mes devis	35
Autres factures	36
Mes réclamations	36
Mes provisions	36
Mes remboursements	37
Mon profil et changement du mot de passe	37
Déconnexion	38
Notifications	39
Contacter la RAK	39

Accès à l'application

1. Web

Pour accéder à votre agence en ligne et profiter d'un certain nombre de services, sur votre navigateur tapez l'adresse suivante :

<https://agence.rak.ma/>

The screenshot displays the RAK website's user interface. At the top left is a link to 'Accueil'. The central header features the RAK logo and the word 'Authentification'. Below this is a login form with fields for 'Code client' and 'Mot de passe', followed by a blue 'S'IDENTIFIER button. Links for 'Mot de passe oublié ?' and 'Créer mon compte' are positioned below the button. A 'Services' section follows, containing six image-based buttons: 'Demande d'abonnement', 'Demande de branchement', 'Envoyer une réclamation', 'Simuler ma consommation', 'Vérifier des documents', and 'Nos Agence'. On the right side, there is a 'Besoin d'aide' section with links to 'Consultez notre guide d'utilisation', 'Envoyer une réclamation', and 'Contactez-nous'. This section includes input fields for 'Votre nom', 'Votre adresse mail', 'Votre numéro de téléphone', and 'Votre message ici...', along with a reCAPTCHA checkbox and an 'ENVOYER' button. A small disclaimer is visible below the contact form.

Au centre de cette interface vous trouverez un formulaire d'authentification pour se connecter à votre compte.

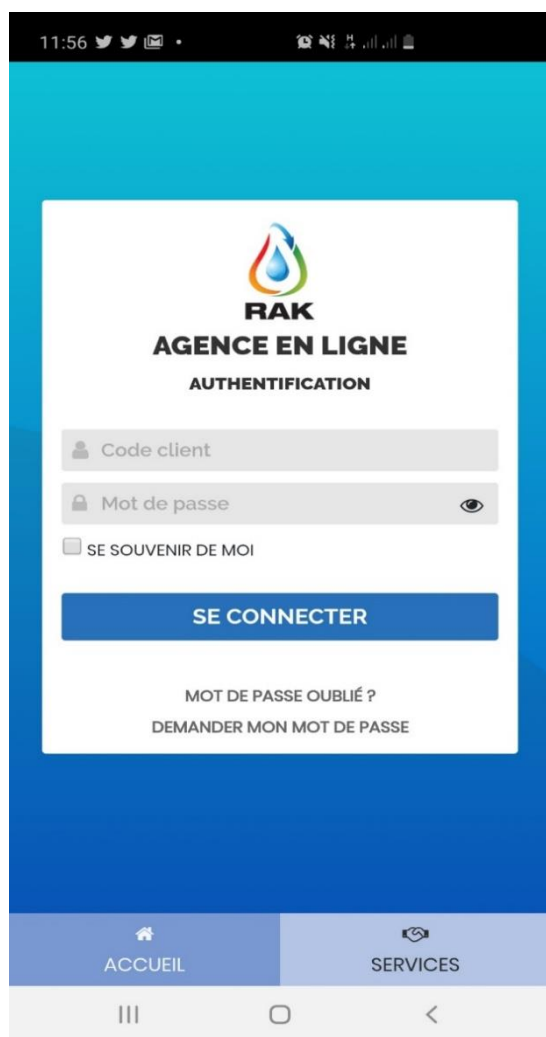
Le formulaire « **contactez-nous** » à droite de la page vous permet d'envoyer un message en cas de besoin d'aide.

En bas de la page vous trouverez la liste de nos services accessibles sans authentification à savoir :

- ✓ **Envoyer une réclamation**
- ✓ **Demande d'abonnement**
- ✓ **Demande de branchement**
- ✓ **Simuler votre consommation.**
- ✓ **Vérifier des documents**
- ✓ **Nos agences.**

2. Mobile

Téléchargez et installez notre application depuis le [Play Store](#) ou sur l'[Apple store](#) puis lancez l'application l'écran de connexion apparaîtra :



Le formulaire d'authentification comme sur la partie web, permet de se connecter à l'espace client

Mot de passe oublié : pour récupérer un nouveau mot de passe sur votre téléphone ou votre adresse mail

Demander mon mot de passe : pour la première connexion à l'application, les comptes clients RAK sont créés automatiquement après la validation de l'abonnement

Services : en bas de la page, cette partie permet d'accéder à des services sans authentification :

- Dépôt de réclamation
- Demande d'abonnement
- Simulation de consommation
- Nos agences

Authentification

Vous êtes invité à saisir votre code client ainsi que votre mot de passe communiqué par SMS ou sur l'adresse email communiqué à la RAK, puis cliquez ensuite sur le bouton « Connexion ».

Pour recevoir le mot de passe par SMS, rendez-vous sur la partie « **Mot de passe oublié** » de ce document

Si vous ne disposez pas d'un compte, rendez-vous sur la partie « **Créer mon compte** » de ce document

Le système vérifie votre téléphone ou email, mot de passe associé et affiche l'interface correspondante à votre profil.

Si les données sont incorrectes, un message d'erreur est affiché :

- ✓ **Code client ou mot de passe incorrect :** le code client ou le mot de passe est incorrect, votre code client est indiqué sur vos factures RAK
- ✓ **Erreur de communication avec le serveur, veuillez réessayer ultérieurement :** erreur de connexion aux services de la RAK, vérifiez votre connexion internet, réinstallez l'application ou contactez notre service client via le formulaire de contact ou les coordonnées présentes sur notre site web

Créer mon compte

Lors de votre première utilisation, vous devez créer votre compte, pour cela, il faut renseigner votre CIN/ICE et n° de téléphone :



Créer mon compte

▼

* Tous les champs sont obligatoires !

☐ J'ai lu et j'accepte [les conditions générales d'utilisation.](#)

☐ Je donne mon accord au traitement de mes données personnelles.

ENVOYER

Si vous êtes client, vous recevrez votre mot de passe par SMS, si le N° de téléphone renseigné est différent de celui communiqué au préalable à la RAK, vous devez renseigner votre code client, saisir le code OTP qui vous a été envoyé par SMS et acceptez les conditions d'utilisation et donnez l'accord au traitement de vos données personnelles (CIN, téléphone)

[Retour](#)



Créer mon compte

▼

Veuillez saisir le code de validation qui vous a été envoyé à votre numero de téléphone.

* Tous les champs sont obligatoires !

☐ J'ai lu et j'accepte [les conditions générales d'utilisation.](#)

☐ Je donne mon accord au traitement de mes données personnelles.

ENVOYER

Sinon, renseignez les autres informations et acceptez les conditions d'utilisation et donnez l'accord au traitement de vos données personnelles (CIN, téléphone)



Créer mon compte

Maroc (+212)



Personne Physique



Nom

Prénom

Adresse

Email

Veuillez saisir le code de validation qui vous a été envoyé à votre numero de téléphone.

* Tous les champs sont obligatoires !

☐ J'ai lu et j'accepte [les conditions générales d'utilisation](#).

☐ Je donne mon accord au traitement de mes données personnelles.

Votre mot de passe vous sera envoyé par SMS à votre n° de téléphone

Un message apparait indiquant les deux derniers chiffres du numéro du téléphone du destinataire

Votre mot de passe vous a été envoyé par SMS à votre numéro *****92

Si vous ne recevez pas votre mot de passe par SMS, vous pouvez contacter la RAK via les canaux suivants :

- ✓ Contactez-nous
- ✓ En appelant le CRC
- ✓ Page Facebook de la RAK
- ✓ Ou en envoyant un mail à relationclient@rak.ma

Mot de passe oublié

Si vous oubliez le mot de passe de votre compte, Entrez votre code client ainsi que le CIN/ICE puis cliquez sur « Envoyer » pour réinitialiser votre mot de passe.



Mot de passe oublié

Code client

CIN/ICE

ENVOYER

Envoyer une réclamation

Pour envoyer une réclamation veuillez remplir tous les champs du formulaire puis cliquez sur « Envoyer votre demande ».

Envoyer une réclamation

Gérance *	---	قطاع التدبير *
Nature Réclamation *		نوع الشكاية *
Code client :		رمز الزبون
Nom *		الإسم العائلي *
Prénom *		الإسم الشخصي *
C.I.N *		رقم البطاقة الوطنية *
Adresse de réclamation *		العنوان *
N° de Tél. *	Ex : 0661000000	رقم الهاتف *
Adresse mail *		البريد الإلكتروني *
Objet de la Réclamation *		موضوع الشكاية *
Pièce jointe	Choisir un fichier Aucun fichier choisi	

☐ J'ai lu et j'accepte [les conditions générales d'utilisation](#).

☐ Je donne mon accord au traitement de mes données personnelles.

Envoyer votre demande

Les champs avec * sont obligatoires

Renseignez le « code client » si vous êtes client de la régie et la réclamation concerne votre abonnement

Vous pouvez également joindre un fichier ou une image si vous le souhaitez

L'email et le téléphone collectés permettront à la RAK de prendre contact avec vous pour donner suite à votre réclamation

Un SMS de prise en charge avec le numéro attribué à la réclamation est envoyé automatiquement au numéro de téléphone renseigné

Demande de branchement

Pour envoyer une demande de branchement veuillez sélectionner « Demande de branchement » puis remplir tous les champs du formulaire et cliquez sur « Envoyer votre demande »

[Retour](#)


Demande de Branchement

Type de devis *	Branchement	نوع الربط *
Type de branchement *	EAU	نوع الربط *
Personnalité *	Physique	الشخصية *
Nom *		الإسم العائلي *
Prénom *		الإسم الشخصي *
C.I.N *		رقم بطاقة التعريف الوطنية *
Usage :	DOMESTIQUE	استعمال
Adresse de consommation *		عنوان الإستهلاك *
Adresse de correspondance *		عنوان المراسلة *
Adresse mail		البريد الإلكتروني *
N° de téléphone *		رقم الهاتف *

Besoin d'aide
Consultez notre [guide d'utilisation](#)
Contactez-nous
 Votre nom
 Votre adresse mail
 Votre numero de telephone
 Votre message ici...
☐ Je ne suis pas un robot 
En nous contactant, vous acceptez les conditions générales d'utilisation et vous donnez votre accord au traitement de vos données personnelles.

Demande d'abonnement

Pour envoyer une demande d'abonnement veuillez sélectionner « Demande d'abonnement » puis remplir tous les champs du formulaire et cliquez sur « Envoyer votre demande »

La demande se fera en 4 étapes :

Etape 1 : Saisie des informations personnelles

Demande d'Abonnement طلب الاشتراك 

01

02

03

04

INFORMATIONS PERSONNELLES

Personne *	Physique	الشخصية *
Nom *		الإسم العائلي *
Prénom *		الإسم الشخصي *
Pièce d'identité *		رقم بطاقة التعريف الوطنية *
Adresse de correspondance *		عنوان المراسلة *
Adresse mail *		البريد الإلكتروني *
N° de téléphone *	Maroc (+212)	رقم الهاتف *

Veuillez saisir le code de validation qui vous a été envoyé à votre numero de téléphone.

OTP : *

Si votre CIN existe dans notre système commercial, on vous demande de vous connecter si vous n'avez pas votre code client et votre mot de passe vous pouvez suivre les étapes décrites dans la partie « Créer mon compte »

Ensuite, renseignez votre N° de téléphone puis cliquez sur « vérifier », vous recevrez un code de confirmation (OTP) par SMS au numéro de téléphone renseigné, si vous ne recevez pas de code, cliquez sur le bouton « renvoyer »

Saisissez le code de confirmation qui se compose de quelques chiffres dans la zone « OTP », si le code est correct, vous pouvez poursuivre votre demande.

[Retour](#)

Demande d'Abonnement  طلب الاشتراك

Le N° de CIN/ICE existe déjà, veuillez vous connecter afin d'effectuer la demande Cliquez ici !

Infos. personnelles01

Infos. abonnements02

Pièces jointes03

Validation04

Personne*

Physique

الشخصية*

Nom*

الإسم العائلي

Prénom*

الإسم الشخصي

Pièce d'identité*

رقم بطاقة التعريف الوطنية*

Adresse de correspondance*

عنوان المراسلة*

Adresse mail*

البريد الإلكتروني*

N° de téléphone*

Maroc (+212)

Vérifier

رقم الهاتف*

Suivant

L'email et le téléphone collectés permettront à la RAK de prendre contact avec vous pour donner suite à votre demande

Etape 2 : Saisie des informations relatives à l'abonnement

Demande d'Abonnement  طلب الاشتراك

Infos. personnelles01

Infos. abonnements02

Pièces jointes03

Validation04

INFORMATIONS ABONNEMENTS

Type d'abonnement *

EAU

نوع الاشتراك*

Usage :

DOMESTIQUE

استعمال

Adresse de consommation*

عنوان الاشتراك*

Précédent

Suivant

Etape 3 : Chargement des Pièces jointes

Demande d'Abonnement  طلب الاشتراك

01 Infos. personnelles
02 Infos. abonnements
03 Pièces jointes
04 Validation

PIÈCES JOINTES

PIECE D'IDENTITE *

JUSTIFICATIF D'OCCUPATION DU LOCAL (CONTRAT DE BAIL, OU CONTRAT D'ACHAT OU ACTE D'HERITAGE...)*

PERMIS D'HABITER

STATUT DE LA SOCIÉTÉ

AUTRES

No file selected.

No file selected.

No file selected.

No file selected.

No file selected.

* Taille maximale d'un fichier : 2M

* Formats de fichiers : zip, rar, jpg, png, pdf

En bas de la page vous trouverez la liste des pièces qu'il faut attacher à votre demande sous format PDF, image, zip ou rar et la taille maximale de chaque fichier

Les champs avec * sont obligatoires

Les pièces jointes doivent être lisible pour permettre le traitement de votre demande, vous recevrez un SMS après le traitement de votre demande

Etape 4 : Validation et modification des informations saisies si besoin

Prénom : xxxxxx

Pièce d'identité : xxxxx33

Adresse mail : xxxxxxxx@gmail.com

N° de téléphone : (+212)0661064798

الاسم الشخصي: xxxxxx

رقم بطاقة التعريف الوطنية: xxxxx33

البريد الإلكتروني: xxxxxxxx@gmail.com

رقم الهاتف: (+212)0661064798

Informations abonnement

Type d'abonnement : EAU

Usage : DOMESTIQUE

Adresse de consommation : test

Adresse de correspondance : xxxxxx

نوع الاشتراك: عاء

استعمال: استعمال

عنوان الاشتراك: test

عنوان المراسلة: xxxxxx

Pièces jointes

PIECE D'IDENTITE

JUSTIFICATIF D'OCCUPATION DU LOCAL (CONTRAT DE BAIL, OU CONTRAT D'ACHAT OU ACTE D'HERITAGE...)



3674c99f76e33f3c622c4503643ed986df8a0c0b.pdf



3674c99f76e33f3c622c4503643ed986df8a0c0b.pdf

☐ J'ai lu et j'accepte [les conditions générales d'utilisation.](#)

☐ Je donne mon accord au traitement de mes données personnelles.

Conformément à la loi n°09-08, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux traitements de vos données personnelles dont les modalités d'exercice sont précisées au sein des conditions générales d'utilisation. Ce traitement a été autorisé par la CNDP sous le n° D-GC-718/2020

☐ Je ne suis pas un robot 

Si vous constatez que l'une des informations saisies est erronées vous pouvez rectifier en cliquant sur le bouton « précédent »

Sinon acceptez les conditions générales et le traitement de vos données personnelles et cliquez sur valider, un reçu s'imprime avec le numéro de votre demande, le code client qui vous a été attribué et les différentes informations saisies



Demande d'abonnement en ligne N° 258

Identifiant demandeur
3086296

Date de la demande
22/08/22

Informations personnelles

Personnalité	Physique	الشخصية
Nom	xxxxxxxxxxxxxxxxxx	الإسم العائلي
Prénom	xxxxxxxxxxxxxxxxxx	الإسم الشخصي
CIN	xxxxxxxxxx	رقم بطاقة التعريف الوطنية
Adresse mail	xxxxxxxx@rak.ma	البريد الإلكتروني
N° de téléphone	(+212)0000000000	رقم الهاتف

Informations abonnement

Type d'abonnement	EAU ET ELECTRICITE	نوع الاشتراك
Usage	DOMESTIQUE	استعمال
Adresse de consommation	xxxxxxxxxxxxxxxxxx	عنوان الاشتراك
Adresse de correspondance	xxxxxxxxxxxxxxxxxx	عنوان المراسلة

Pièces fournies

PIECE D'IDENTITE	cin.pdf
JUSTIFICATIF D'OCCUPATION DU LOCAL (CONTRAT DE BAIL OU CONTRAT D'ACHAT OU ACTE D'HÉRITAGE...)	contrat_.pdf

Un SMS de prise en charge est envoyé automatiquement au numéro de téléphone renseigné

Un email sera envoyé à l'adresse mail renseigné contenant l'accusé de réception de votre demande

Le suivi de votre demande est effectué sur votre espace privé, vous pouvez y accéder via l'identifiant sur votre demande et le mot de passe envoyé par SMS.

Suivre ma demande d'abonnement

Services et demandes

- Tableau de bord
- Suivi des demandes
- Mes attestations
- Mes abonnements
- Mes devis
- Mes consommations
- Autres factures
- Mes réclamations

Demandes en ligne

Toutes mes demandes | Demandes en cours | Demandes à signer | Demandes à compléter | Demandes traitées | Demandes rejetées

Rechercher :

Afficher 10 éléments

N° Demande	N° Dossier	Date demande	Type demande	Période	Statut	Plus information	Date traitement
258	--	22/08/22	COMMUN : ABONNEMENT		RECEVABLE CONNECTÉ		

Affichage de l'élément 1 à 1 sur 1 éléments

Précédent 1 Suivant

En se connectant à votre espace avec l'identifiant sur votre demande et le mot de passe communiqué par SMS, la demande peut être suivie sur « suivi des demandes »

Les principales informations de la demande sont :

- N° de la demande : correspond à l'identifiant de la demande pour la RAK
- Statut de la demande : indique l'étape et l'avancement du traitement
- Type de la demande : abonnement, branchement, relevé index, remboursement...
- Date de la demande : date de dépôt de la demande
- Date de traitement : date de traitement de la demande

Cliquez ensuite sur la loupe pour pouvoir voir l'état de votre demande :

The screenshot shows the RAK online demand tracking interface. At the top, there's a blue header with the RAK logo and a navigation menu. Below the header, a progress bar indicates the five steps of the process: 1. RECEVABILITÉ ADMINISTRATIVE, 2. RECEVABILITÉ TECHNIQUE, 3. EN ATTENTE DE SIGNATURE DU CONTRAT PAR LE CLIENT, 4. FRAIS D'ABONNEMENT À RÉGLER, 5. COMPTEUR EN INSTANCE DE POSE. The current status is 'Demande de cours' (Demand in progress) with a red 'Recv' button. Below this, there are sections for 'Informations personnelles' (Personal information), 'Informations abonnement' (Subscription information), and 'Pièces fournies' (Provided documents). The 'Informations personnelles' section includes fields for Nom, Prénom, C.I.N, Adresse mail, and Téléphone. The 'Informations abonnement' section includes fields for Type d'abonnement, Usage, Adresse de consommation, and Adresse de correspondance. The 'Pièces fournies' section lists documents like 'JUSTIFICATIF D'OCCUPATION DU LOCAL (CONTRAT DE BAIL OU CONTRAT D'ACHAT OU ACTE D'HÉRITAGE...)' and 'En attente'. There is also a 'Historique de la demande' (Demand history) section showing a timeline of events.

En haut : Les différentes phases par lesquelles la demande d'abonnement va passer, ces phases sont :

- o Recevabilité administrative : vérification des documents soumis par le client, le client peut être invité à compléter son dossier d'abonnement
- o Recevabilité technique : création du dossier d'abonnement et vérification technique du local du client
- o Signature de contrat : le client signe son contrat numérique ce contrat est conservé par la RAK jusque le paiement des frais d'abonnement, ensuite il est envoyé au client par mail et disponible pour téléchargement sur la même page
- o Paiement des frais : le client est invité à payer sa facture d'abonnement en ligne ou via l'un des moyens de paiement de la RAK (en agence, TASSHILAT...)
- o Pose du compteur : la dernière étape de la validation de votre abonnement, un compteur RAK et vous être raccordé au réseau eau ou/et électricité de la RAK

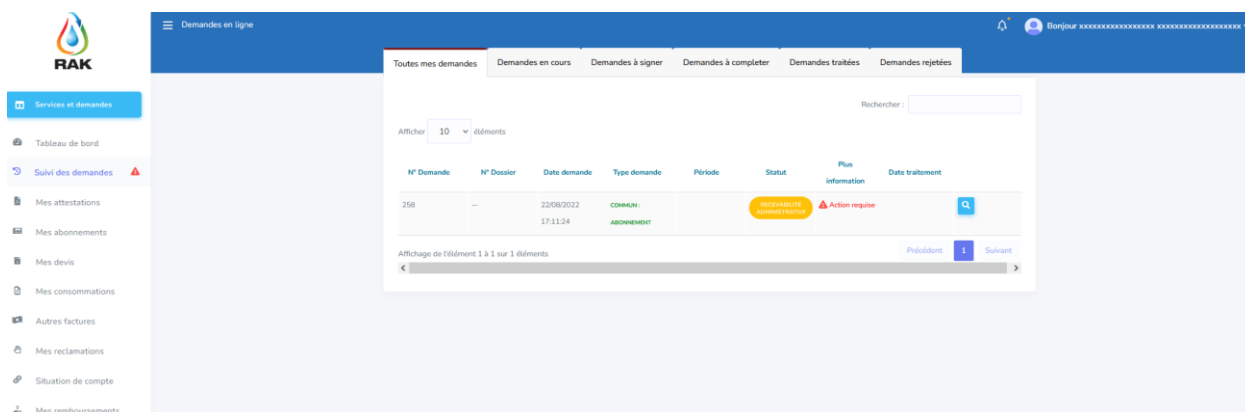
Ensuite l'état de votre demande qui indique les actions à faire

- o En cours : aucune action
- o Répondre à la demande de complément
- o Signer le contrat
- o Appeler le service client
- o Payer les frais d'abonnement

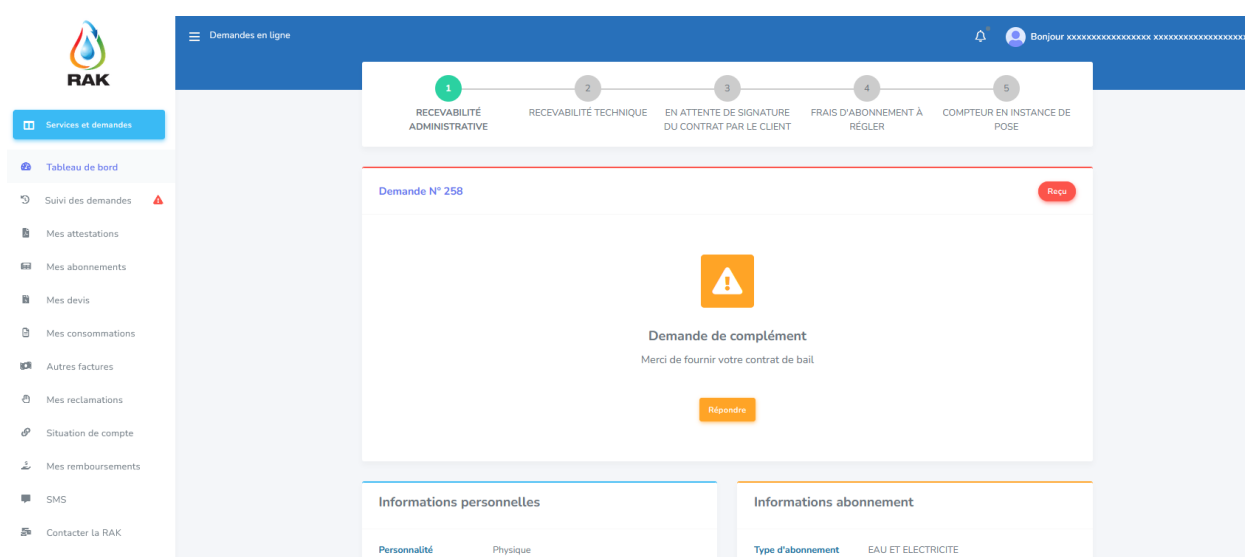
Puis le résumé de votre demande : vos informations, information de l'abonnement demandé, les pièces jointes, l'historique du traitement, la facture d'abonnement...

1. Compléter la demande

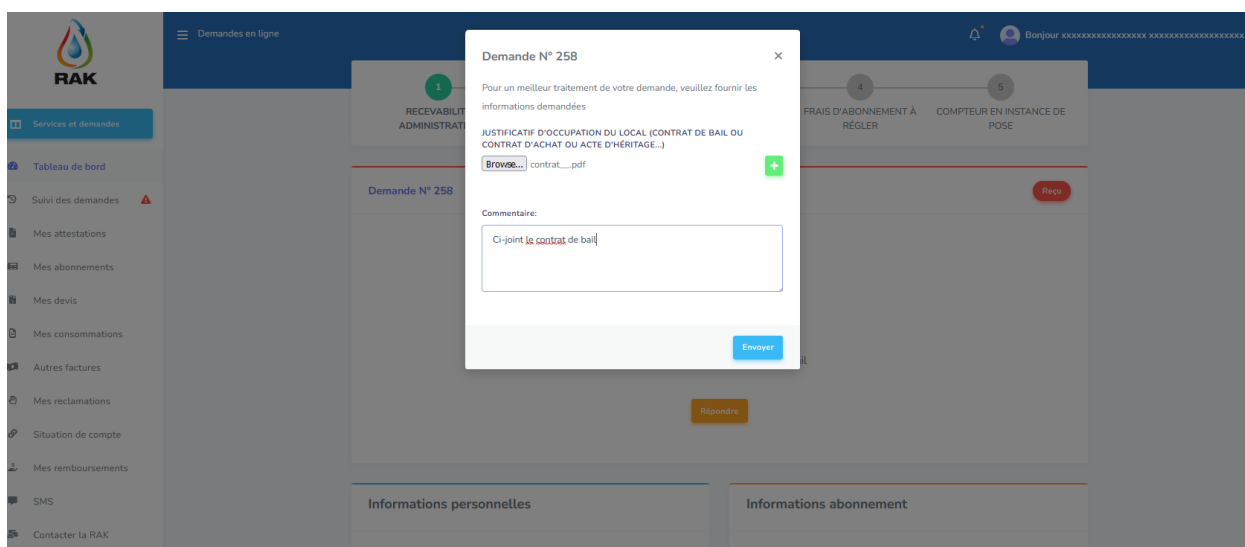
Si un fichier de plus est nécessaire ou un des fichiers soumis est non exploitable, la RAK peut demander un complément, une notification via mail, SMS et l'espace agence en ligne est envoyé au client, en se connectant à votre espace vous allez voir un triangle rouge



cliquez sur la loupe, la page affiche un message demande de complément et un bouton répondre



En cliquant sur répondre, vous allez pouvoir charger le fichier ou répondre avec du texte :



En envoyant votre réponse, le statut de la demande redevient en cours, l'échange est ajouté à « l'historique de la demande » et le fichier apparaît avec les pièces fournies :

RAK

Services et demandes

Tableau de bord

- Suivi des demandes
- Mes attestations
- Mes abonnements
- Mes devis
- Mes consommations
- Autres factures
- Mes réclamations
- Situation de compte
- Mes remboursements
- SMS
- Contactez la RAK
- Nos agences
- Déconnexion

Demande de cours

Informations personnelles

Personnalité: Physique

Nom: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Prenom: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

C.I.N: XXXXXXXXXXXXXXXX

Adresse mail: xxxxxxxx@rak.ma

Téléphone: 0000000000

Informations abonnement

Type d'abonnement: EAU ET ELECTRICITE

Usage: DOMESTIQUE

Adresse de consommation: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Adresse de correspondance: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Pièces fournies

JUSTIFICATIF D'OCCUPATION DU LOCAL (CONTRAT DE BAIL OU CONTRAT D'ACHAT OU ACTE D'HERITAGE...) **En attente** Voir

contrat_.pdf

JUSTIFICATIF D'OCCUPATION DU LOCAL (CONTRAT DE BAIL OU CONTRAT D'ACHAT OU ACTE D'HERITAGE...) **En attente** Voir

contrat_.pdf

PIECE D'IDENTITE **Conforme** Voir

cin.pdf

Historique de la demande

23/08/2022 09:45:09 Vous Ci-joint le contrat de bail

23/08/2022 09:40:44 RAK Merci de fournir votre contrat de bail

22/08/2022 17:11:24 Vous Dépôt en ligne de la demande N°:258.

Après validation de la recevabilité administrative, la demande passe à la phase « recevabilité technique » et un bouton « appeler » apparaît, ce bouton permettra d'appeler le service client de la RAK l'objectif de l'appel est de vérifier l'identité du client

RAK

Services et demandes

Tableau de bord

- Suivi des demandes
- Mes attestations
- Mes abonnements
- Mes devis
- Mes consommations
- Autres factures
- Mes réclamations
- Situation de compte
- Mes remboursements
- SMS
- Contactez la RAK
- Nos agences
- Déconnexion

Demandes en ligne

Bonjour xxxxxxxxxxxx

1 RECEVABILITE ADMINISTRATIVE 2 RECEVABILITE TECHNIQUE 3 EN ATTENTE DE SIGNATURE DU CONTRAT PAR LE CLIENT 4 FRAIS D'ABONNEMENT À RÉGLER 5 COMPTEUR EN INSTANCE DE POSE

Demande N° 258 Appeler Reçu

Demande de cours

Informations personnelles

Personnalité: Physique

Nom: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Prenom: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

C.I.N: XXXXXXXXXXXXXXXX

Adresse mail: xxxxxxxx@rak.ma

Téléphone: 0000000000

Informations abonnement

Type d'abonnement: EAU ET ELECTRICITE

Usage: DOMESTIQUE

Adresse de consommation: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Adresse de correspondance: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

2. Signature du contrat et appel vidéo

Si la recevabilité technique de la demande est validée, la demande passe à la phase « en attente de la signature du client »



Services et demandes

Tableau de bord

Suivi des demandes

Mes attestations

Mes abonnements

Mes devis

Mes consommations

Autres factures

Mes réclamations

Situation de compte

Demandes en ligne

Toutes mes demandes

Demandes en cours

Demandes à signer

Demandes à compléter

Demandes traitées

Demandes rejetées

Rechercher :

Afficher 10 éléments

N° Demande	N° Dossier	Date demande	Type demande	Période	Statut	Plus information	Date traitement
258	---	22/09/2022 17:11:24	COMMUN : ABONNEMENT		EN ATTENTE DE SIGNATURE DU CONTRAT PAR LE CLIENT	Action requise	23/09/2022 09:47:06

Affichage de l'élément 1 à 1 sur 1 éléments

Précédent

1

Suivant

En cliquant sur la loupe, l'appel devient obligatoire avant de pouvoir signer le contrat



Services et demandes

Tableau de bord

Suivi des demandes

Mes attestations

Mes abonnements

Mes devis

Mes consommations

Autres factures

Mes réclamations

Situation de compte

Mes remboursements

SMS

Contacteur la RAK

Nos agences

Deconnexion

Demandes en ligne

1 RECEVABILITÉ ADMINISTRATIVE

2 RECEVABILITÉ TECHNIQUE

3 EN ATTENTE DE SIGNATURE DU CONTRAT PAR LE CLIENT

4 FRAIS D'ABONNEMENT À RÉGLER

5 COMPTEUR EN INSTANCE DE POSE

Demande N° 258

Reçu

Signature du contrat

Appeler

Informations personnelles

Personnalité

Physique

Nom

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Prenom

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

C.I.N

XXXXXXXXXXXXXX

Adresse mail

xxxxxxxx@rak.ma

Téléphone

0000000000

Informations abonnement

Type d'abonnement

EAU ET ÉLECTRICITÉ

Usage

DOMESTIQUE

Adresse de consommation

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Adresse de correspondance

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Après l'appel et par conséquent la validation de l'identité du client, ce dernier peut signer son contrat, un bouton « signer en ligne » est visible sur la page



Services et demandes

Tableau de bord

Suivi des demandes

Mes attestations

Mes abonnements

Mes devis

Mes consommations

Autres factures

Mes réclamations

Situation de compte

Mes remboursements

SMS

Contacteur la RAK

Nos agences

Deconnexion

Demandes en ligne

1 RECEVABILITÉ ADMINISTRATIVE

2 RECEVABILITÉ TECHNIQUE

3 EN ATTENTE DE SIGNATURE DU CONTRAT PAR LE CLIENT

4 FRAIS D'ABONNEMENT À RÉGLER

5 COMPTEUR EN INSTANCE DE POSE

Demande N° 258

Reçu

Signature du contrat

Signer en ligne

Informations personnelles

Personnalité

Physique

Nom

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Prenom

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

C.I.N

XXXXXXXXXXXXXX

Adresse mail

xxxxxxxx@rak.ma

Téléphone

0000000000

Informations abonnement

Type d'abonnement

EAU ET ÉLECTRICITÉ

Usage

DOMESTIQUE

Adresse de consommation

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Adresse de correspondance

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Demandes en ligne

Services et demandes

Tableau de bord

Suivi des demandes

Mes attestations

Mes abonnements

Mes devis

Mes consommations

Autres factures

Mes réclamations

Situation de compte

Mes remboursements

SMS

Contactez la RAK

Nos agences

Deconnexion

BonjourXXXXXXXXXXXXXXX

COMPTEUR EN INSTANCE DE POSE

Reçu

ELECTRICITE

QUE

XXXXXXXXXXXXXX

consommation

Adresse de correspondance

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Projet de contrat

X

CONTRAT D'ABONNEMENT EAU ET ASSAINISSEMENT LIQUIDE

عقد الاشتراك بالماء والتطهير السائل

Tournée N° : 603Dossier d'Abonnement N° : 120/2022

رقم التورقة

Entre les soussignés :

بين الموقعين استقا

La régie autonome intercommunale de distribution d'eau d'électricité et d'assainissement Liquide désignée "RAK" représentée par son Directeur Général ou par son ordre

- من جهة -

Et le client Mr.(Mme) /Raisoon SocialeXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

والشركة السيد(ة)/ اسم الشركة

Pièce d'identité / I.C.EXXXXXXXXXXXXX

رقم بطاقة التعريف / التعريف الموحد للشخصية

AdresseANG RUEES JBALA & LOUBIANNE IM WARDAAAPT 16

ال عنوان

Désigné ci-après par "Le Client"

المشار اليه في العقد بـ المشترك

- من جهة اخرى -

Votre signature

• Veuillez lire les termes du contrat.

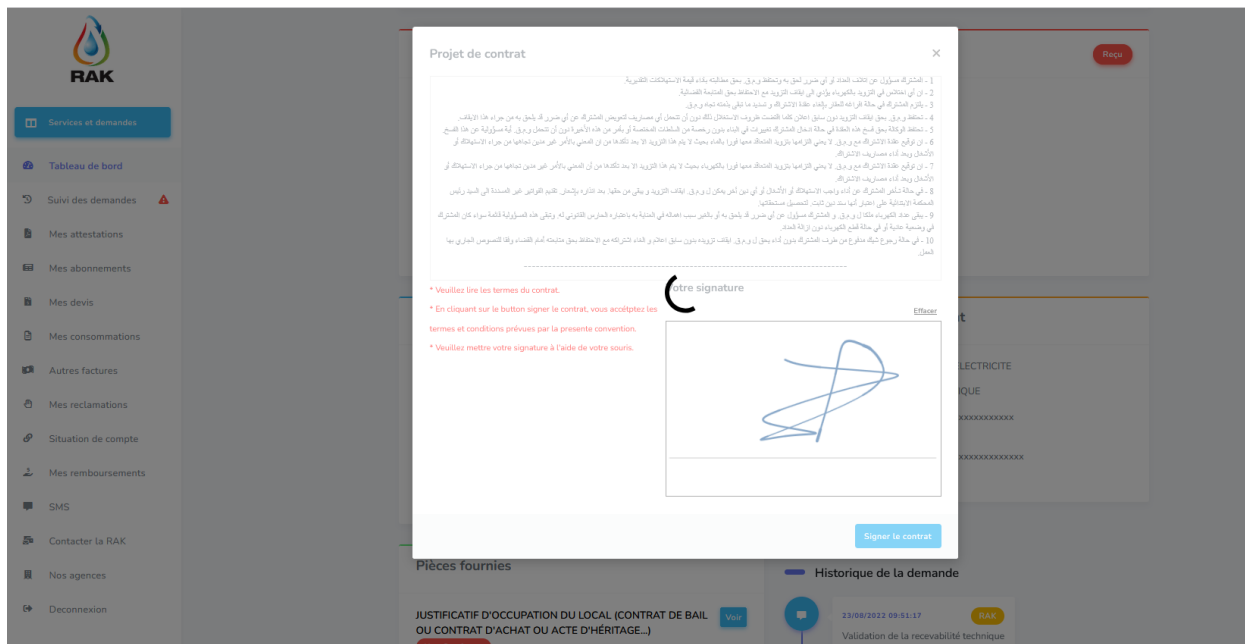
• En cliquant sur le bouton signer le contrat, vous acceptez les termes et conditions prévues par la presente convention.

• Veuillez mettre votre signature à l'aide de votre souris.

Effacer

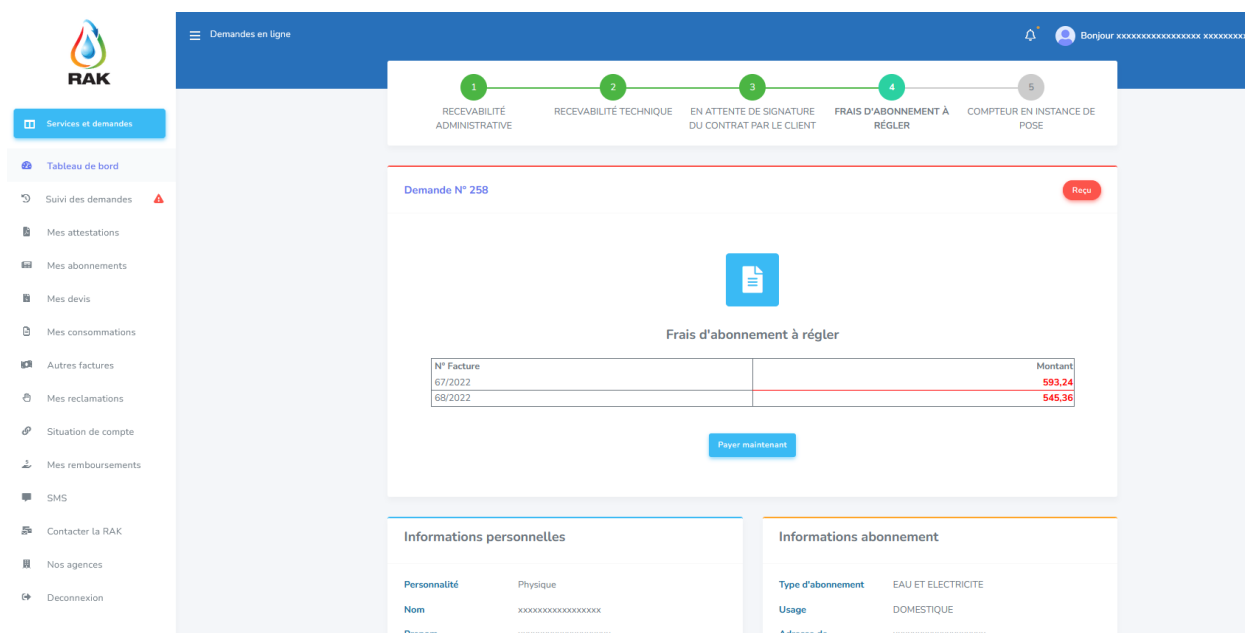
Signer le contrat

[illegible]



3. Paiement des frais

Après la signature vient l'étape du paiement des frais d'abonnement



Le paiement peut se faire en ligne, une fois les frais payés vous recevez votre contrat d'abonnement par mail et sur votre espace et un ordre de pose de votre compteur est généré pour vous raccordez au réseau de la RAK

Simulateur de consommation

Pour simuler votre consommation, il faut remplir tous les champs du formulaire puis cliquez sur « Simuler ma facture ».

[Retour](#)



Gérance *

Usage *

Consommation (KWH ou M3) *

Nombre de mois

Simuler ma facture

Le résultat de la simulation vous donne une idée sur le montant de la facture :

[Retour](#)



Rubrique	Tranche	Quantité	Prix Unitaire	MONTANT HT	Montant TTC	Taux TVA
CONSOMMATION	TRANCHE SELECTIVE 1	200	,9414	188,28	214,64	14 %
Net à payer						214,64 DH

Nouvelle simulation

Vérifier des documents

Tout document reçu en ligne comporte un code de référence, la RAK via son agence en ligne permet de vérifier l'authenticité des documents présentés par ses clients via ce service.

Les documents supportés actuellement sont :

- Les attestations en ligne : abonnement, résiliation et historique de consommation
- Les factures de consommation

[Retour](#)



Veuillez renseigner le code de référence du document

---Type de document---

Code client

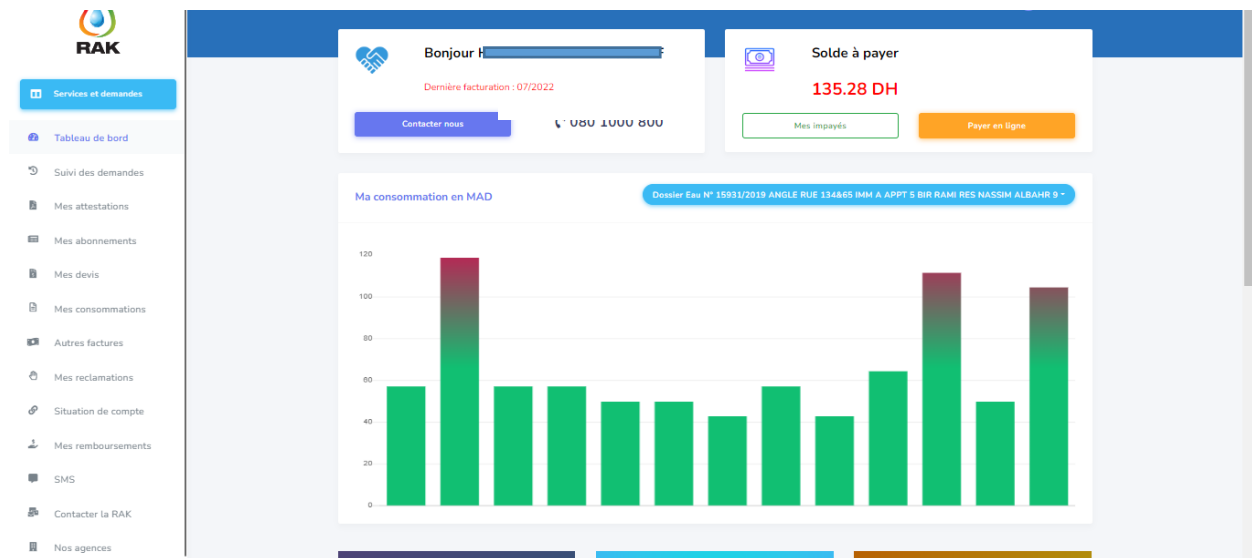
Code de référence

VALIDER

Tableau de bord

En s'authentifiant, le premier écran qui s'affiche est le tableau de bord client

Désigné pour donner une vision 360 des contrats d'abonnements du client avec la RAK



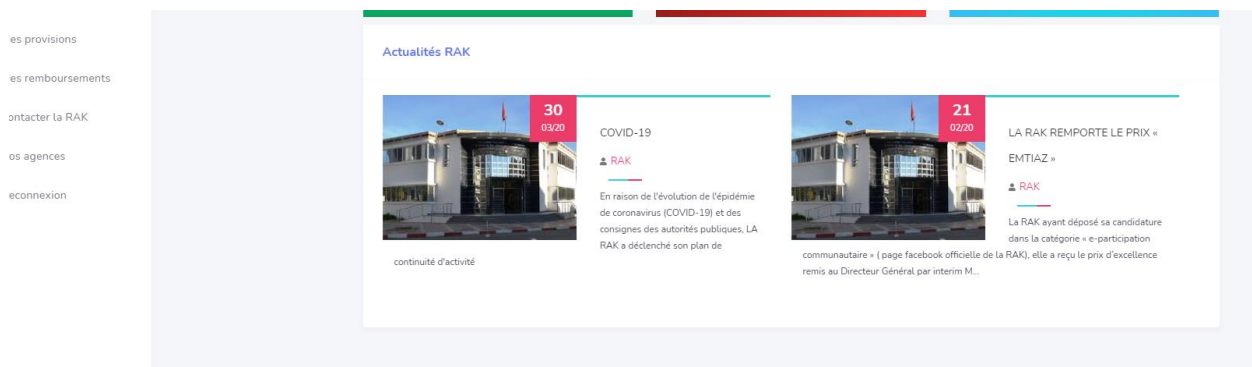
Il se compose d'un menu à gauche de la page qui présente les différents services possibles sur l'application

Une carte qui contient le nom du client et le dernier mois facturé en haut à gauche

Une carte qui indique le total des impayés du client « **solde à payer** » avec la possibilité de consulter ces impayés en cliquant sur « **Mes impayés** » ou de payer en ligne « **payer en ligne** »

Au centre un histogramme de votre consommation des six derniers mois par dossier, vous pouvez modifier le n° de dossier pour afficher l'histogramme des autres dossiers

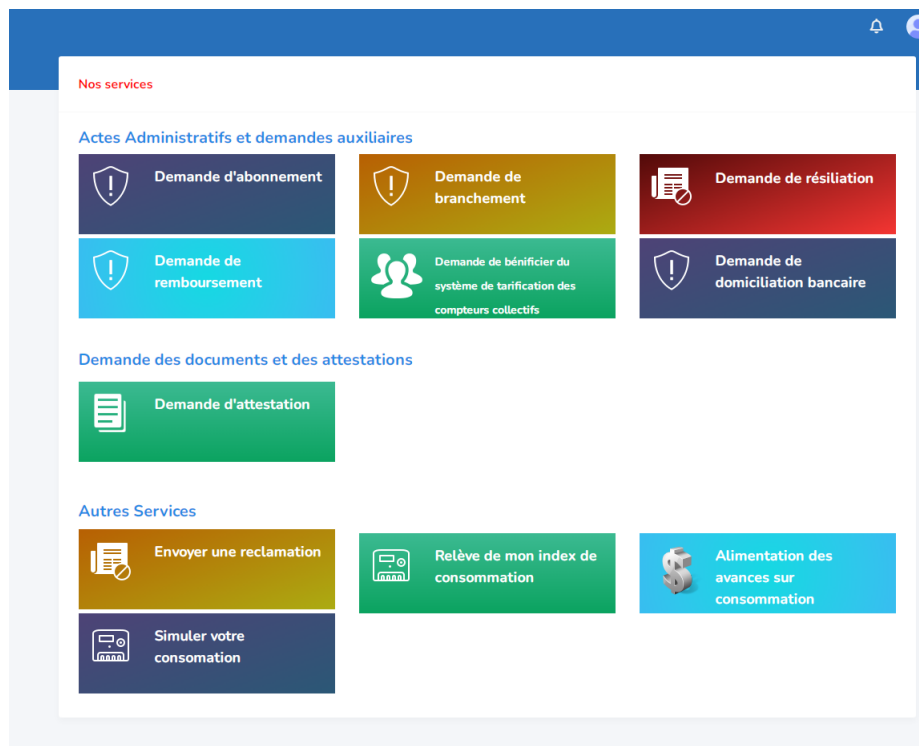
Accès rapide aux différents services en ligne à travers des boutons



Les actualités de la RAK à travers un Slider

Services et demandes

Le bouton « service et demande » du menu permet d'accéder à l'ensemble des services offerts aux clients en ligne :



- ✓ Demande d'abonnement
- ✓ Demande de branchement
- ✓ Simuler ma consommation
- ✓ Envoyer une réclamation
- ✓ Demande de résiliation
- ✓ Demande de remboursement
- ✓ Relève de mon index de consommation
- ✓ Demande d'attestation
- ✓ Historique des relevés de consommation
- ✓ Alimentation des avances sur consommation
- ✓ Demande de bénéficier du système tarification des compteurs collectifs

Relève de mon index de consommation

Un service qui permet au client de communiquer à la RAK son index de consommation

Ce service est disponible seulement pendant la période de relève de votre index, veuillez consulter la date de relève de votre index sur votre facture

L'ensemble de vos dossiers prêts à être relevé sont disponibles sur la page :

Choisissez le dossier, puis renseignez l'index relevé et la photo

Vous devez joindre une photo de l'index de votre compteur sinon votre lecture ne sera pas prise en considération

Si la relève n'est pas encore disponible ou l'index a été relevé (par nos agents ou vous l'avez déjà envoyé) un message en rouge apparait en haut de la page :

Si tout se passe bien un message en vert apparait :

Demande de remboursement

Les remboursements des clients suite à une opération de résiliation, avance devis ou de double paiement sont disponibles dans ce menu

Si vous avez des impayés votre demande de remboursement sera rejetée, donc avant de procéder à la demande de remboursement merci de vérifier votre solde des impayés sur le « tableau de bord »

La demande se fait en cliquant sur le bouton « demander le remboursement » :

Menu Demande de remboursement

Bonjour

Rechercher :

Afficher 10 éléments

N°Dossier	Adresse	Gérance	MONTANT	
		Eau	75,26	Demander le remboursement

Affichage de l'élément 1 à 1 sur 1 éléments

Précédent 1 Suivant

Un message de confirmation vous invitant à valider votre demande, cliquez sur « valider »

Demande de remboursement :

Etes vous sûr de vouloir demander le remboursement du dossier n° :

Annuler Valider

Un message indiquant le succès de l'opération apparaîtra :

Votre demande a été enregistrée avec succès !

Rechercher :

Afficher 10 éléments

N°Dossier	Adresse	Gérance	MONTANT	
		Eau	75,26	Demande en attente

Affichage de l'élément 1 à 1 sur 1 éléments

Précédent 1 Suivant

Le statut de la demande passe à « Demande en attente », un conseiller client prend contact avec vous pour confirmer votre demande et vous expliquer les démarches

Si le message **une erreur s'est produite** s'affiche, vérifiez sur votre **profil** que votre numéro de téléphone est bien présent

Demande de résiliation

Pour envoyer une demande de résiliation :

Dossier d'abonnement* :

PIECE D'IDENTITE *

Choisir un fichier c1.PNG

* Taille maximale d'un fichier : 2M
* Formats de fichiers : zip, rar, jpg, jpeg, png, pdf

Demander la résiliation

Les champs avec * sont obligatoires

Demande de résiliation

Etes vous sûr de vouloir résilier le(s) dossier(s) sélectionné(s) ?

La résiliation implique la cessation du contrat et par conséquent l'arrêt du service.

La dépose du compteur est conditionnée de son accessibilité

La dépose du compteur est obligatoire pour le bon déroulement du processus de résiliation.

Veuillez saisir le code de vérification qui vous a été envoyé à votre N° de téléphone :
 Renvoyer

Annuler
Valider

Un email sera envoyé contenant l'accusé de réception de votre demande.

[illegible]

Vous pouvez voir la liste des toutes vos demandes de résiliation dans la liste qui s'affiche en bas.

Demandes en cours			
N° Dossier	Adresse	Gérance	N° demande
17239/2020		Eau	284

Suivre ma demande de résiliation :

Demande N°

Reçu Annuler la demande


Demande de cours

Informations personnelles

Nom

Prenom

C.I.N

Adresse mail

Téléphone

Informations dossier

N° Dossier

Gérance

Adresse de consommation

De la même manière que la demande d'abonnement, vous pouvez voir :

En haut, l'état de votre demande qui indique les actions à faire et le statut de votre demande

- o En cours : aucune action
- o Répondre à la demande de complément
- o Rejeté
- o Accepté

Vous pouvez annuler votre demande en cliquant sur le bouton « Annuler la demande »

Puis le résumé de votre demande : vos informations, information de la demande, les pièces jointes, l'historique du traitement...

Pièce fournie

PIECE D'IDENTITE

En attente

Voir

Historique de la demande

26/08/2022 15:56:22

Vous

Dépot en ligne de la demande de résiliation N°:284.

La demande de complément se fait de la même manière que pour les demandes d'abonnement.

Demande de domiciliation bancaire :

La demande de domiciliation bancaire est un service qui permet aux clients de soumettre les autorisations de prélèvement bancaire pour le paiement de leurs factures.

The screenshot shows a web form titled "Demande de domiciliation bancaire". It includes a dropdown menu for "Local*", a red button "Télécharger le formulaire de demande", a text input for "Numéro d'identification bancaire (RIB)*", and two file upload sections: "FORMULAIRE DE DOMICILIATION*" and "ATTESTATION DE RIB*", each with a "Choisir un fichier" button and the text "Aucun fichier choisi". At the bottom, there are red asterisks indicating file size and format rules, and a red button "Demander la domiciliation".

Pour effectuer une demande de domiciliation bancaire :

Etape 1 : Téléchargez le formulaire depuis la demande en sélectionnant le local puis en cliquant sur le bouton « Télécharger le formulaire de demande » ou sur le site web de la RAK

Etape 2 : Faites signer le formulaire par votre banque

Etape 3 : Sélectionnez l'adresse concernée par la demande

Etape 4 : Renseignez ensuite votre N° de RIB, le RIB doit contenir 24 chiffres.

Etape 5 : Joignez les pièces demandées sous format PDF, image ou fichier compressé, la taille des fichiers ne peut pas dépasser 2M.

Dans l'absence de votre N° de téléphone ou d'adresse mail, Veuillez les renseigner avant de soumettre votre demande

The dialog box is titled "Demande de domiciliation bancaire" and asks "Etes vous sûr de vouloir enregistrer la demande de domiciliation ?". It has two buttons at the bottom: "Annuler" (red outline) and "Valider" (green outline).

Cliquez sur le bouton « Valider » pour soumettre votre demande

Un email sera envoyé contenant l'accusé de réception de votre demande.

Régie Autonome Intercommunale de Distribution d'Eau,
d'Électricité et d'Assainissement Liquide de la Province de Kénitra
الوكالة المستقلة الجماعية لتوزيع الماء والكهرباء والتفوير السائل بإقليم القنيطرة

Demande de domiciliation bancaire en ligne N° 620

Demandeur: [redacted] Date de la demande: 14/11/2022 23:35:08

Informations personnelles

Personnalité: Morale شخصية
Raison sociale: [redacted] اسم الشركة
ICE: [redacted] ICE
CIN: [redacted] رقم بطاقة الهوية الوطنية
Adresse mail: [redacted] k.ma البريد الإلكتروني
N° de téléphone: [redacted] رقم الهاتف

Informations demande

Adresse de consommation: IM عنوان الاشتراك
Relevé d'identification bancaire (RIB): [redacted] عنوان الاشتراك

Pièces fournies

ATTESTATION DE RIB: [redacted]
FORMULAIRE DE DOMICILIATION: [redacted]

*Ce document est un reçu de demande de résiliation en ligne
*Cette demande a été établie depuis l'agence en ligne RAK
*Vous pouvez suivre l'état d'avancement de votre demande via votre espace client : <https://agence.rak.ma>
*Toute fausse déclaration donnera lieu à des poursuites judiciaires.

Site: 8, Benjamin Liébois B.P. 228 - Fes - Maroc 30111510 - Fax: 037702516 - CE: 08102086200022 - Tel: 05 37 57 57 50 - Fax: 05 37 57 57 72 - email: contact@rak.ma
البريد الإلكتروني: contact@rak.ma - رقم الهاتف: 05 37 57 57 50 - الفاكس: 05 37 57 57 72 - رقم الطلب: 037702516 - رقم التسجيل: 08102086200022 - ب.م. 228 - فاس - المغرب

Vous pouvez voir la liste des toutes vos demandes de résiliation dans la liste qui s'affiche en bas.

Demandes en cours

Adresse	N° demande
ANGLE	518

Suivre ma demande de domiciliation bancaire :

De la même manière que la demande de résiliation, vous pouvez voir :

En haut, l'état de votre demande qui indique les actions à faire et le statut de votre demande

- o En cours : aucune action
- o Répondre à la demande de complément
- o Rejeté
- o Accepté

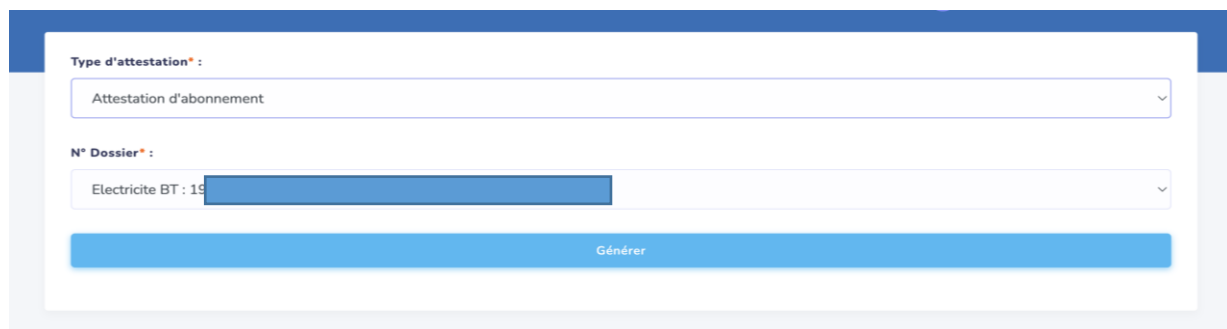
Puis le résumé de votre demande : vos informations, information de la demande, les pièces jointes, l'historique du traitement...

La demande de complément se fait de la même manière que pour les demandes d'abonnement et de résiliation.

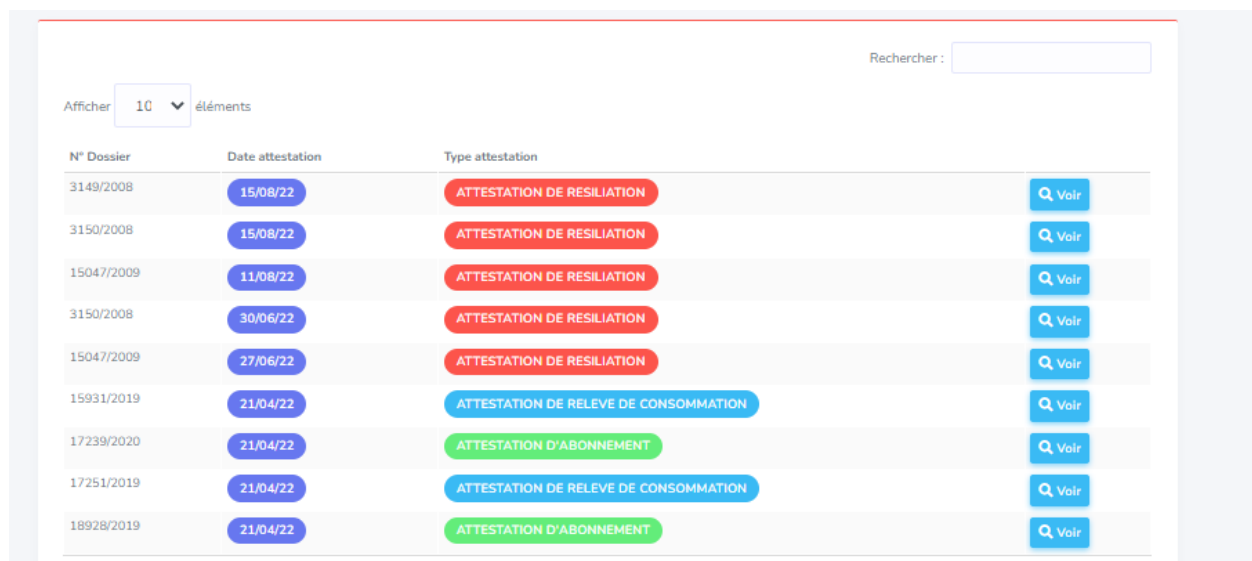
Demande d'attestations

Ce service permet de générer une attestation d'abonnement, l'historique de relevé de consommation, et l'attestation de résiliation téléchargeable sur votre espace agence.

Pour demander une attestation, choisissez le type d'attestation, et le dossier d'abonnement puis cliquez sur générer :



Une fois générée, vous pouvez visualiser votre attestation en cliquant sur le bouton « Voir ».



N° Dossier	Date attestation	Type attestation	
3149/2008	15/08/22	ATTESTATION DE RESILIATION	Q Voir
3150/2008	15/08/22	ATTESTATION DE RESILIATION	Q Voir
15047/2009	11/08/22	ATTESTATION DE RESILIATION	Q Voir
3150/2008	30/06/22	ATTESTATION DE RESILIATION	Q Voir
15047/2009	27/06/22	ATTESTATION DE RESILIATION	Q Voir
15931/2019	21/04/22	ATTESTATION DE RELEVÉ DE CONSOMMATION	Q Voir
17239/2020	21/04/22	ATTESTATION D'ABONNEMENT	Q Voir
17251/2019	21/04/22	ATTESTATION DE RELEVÉ DE CONSOMMATION	Q Voir
18928/2019	21/04/22	ATTESTATION D'ABONNEMENT	Q Voir

Alimentation des avances sur consommation

Ce service permet aux clients qui ont choisi le mode de règlement par avance ou carte congé, d'alimenter leur carte congé en ligne sans devoir passer à l'agence

Pour faire saisissez le montant de l'avance et cliquez sur « envoyer » :

Alimentation des avances sur consommation

Après la validation du montant de l'avance, vous allez être redirigé vers fatourati.ma pour effectuer le paiement de cette avance, si le paiement n'est pas effectué dans un délai de 72h la demande d'avance sera annulée

N° Dossier* :

Eau : 54

Montant (DHs) * :

L'agence ensuite vous redirige vers fatourati.ma ou une facture d'avance à payer est disponible :

**Régie Autonome de Distribution d'Eau d'Electricité
et d'Assainissement liquide de la province de
Kénitra**

Service de paiement en ligne



[Guide de paiement en ligne des factures de la RAK](#)

Identifiants du client

Code Client :

Email :

Confirmer votre email :

Code de vérification :

☐ Je ne suis pas un robot
 

reCAPTCHA
Confidentialité - Conditions

Type Carte Bancaire :

☒ Carte Bancaire Marocaine
 ☐ Carte Bancaire Internationale

[Retour au site de RAK](#)





Demande de bénéficier du système tarification des compteurs collectifs

La Demande de bénéficier du système tarification des compteurs collectifs est accordé exclusivement aux familles qui résident dans un lieu Équipé d'un compteur d'eau et d'un compteur d'électricité collectifs, soient situés dans des anciennes médina ou dans des quartiers non structurés dans lesquels il n'est pas possible d'y placer des compteurs individuels par le distributeur pour des raisons purement techniques.

Demande de bénéficier du système de facturation des compteurs collectifs d'Eau et d'Electricité se trouvant dans les anciennes médina ou les quartiers non structurés

Dossier d'abonnement * :

Eau

Demande : Aucun fichier choisi

Document justificatif : Aucun fichier choisi

Télécharger le modèle : [طلب الاستفادة من النظام الجديد لفوترة استهلاك الماء والكهرباء بعداد مشترك للاستعمالات المنزلية](#)

Télécharger le modèle : [شهادة إدارية](#)

Télécharger le modèle de la demande et du document justificatif puis remplir les champs demandés :

شهادة إدارية

يشهد قائد الملحقة الإدارية بالقنيطرة بناء على البحث الميداني، بأن السكن الموجود
 بالعنوان: (*)

 مزود ب : ☐ الماء أو ☐ الكهرباء
 بواسطة عداد مشترك بين (***) أسرة.
 تمنح هاته الشهادة للاستفادة من النظام الجديد لفوترة الاستهلاك المسجل بالعدادات المشتركة ذات
 الاستعمالات المنزلية.

في تاريخ.....
 التوقيع وخاتم القائد

(*) : تحديد عنوان السكن
 (**) : تحديد نوعية الاستهلاك الماء أو الكهرباء
 (***) : تحديد عدد الأسر رقميا و حرفيا

طلب الاستفادة من النظام الجديد

لفوترة استهلاك الماء و الكهرباء بعدد مشترك للاستعمالات المنزلية

معلومات عن صاحب الاشتراك

الاسم الكامل رقم بطاقة التعريف الوطنية.....
عنوان الاشتراك

أرغب في الاستفادة من النظام الجديد لفوترة الاستهلاك الخاص بواسطة العداد المشترك

☐ الماء: رقم الاشتراك

☐ الكهرباء: رقم الاشتراك.....

الذي يزود المحل المذكور أعلاه والذي تقطنه العائلات التالية

ولي أمر الأسرة	الطابق	رقم بطاقة التعريف الوطنية	عدد الأبناء	التوقيع

تحديد الطابق السكني (سفلي – طابق أول – طابق ثاني ...)

المرفقات

نسخة من البطاقة الوطنية لصاحب الاشتراك ولكل ولي أمر

توقيع صاحب الاشتراك

- La demande doit porter toutes les informations demandées et doit être signé par le concerné
- L'attestation administrative doit être signée par les autorités locales

Ensuite téléchargez ces documents en cliquant sur « choisir un fichier » et finalement cliquez sur le bouton « envoyer ».

Si tout se passe bien, un reçu est généré

Suivi des demandes

Ce menu permet de suivre et consulter l'ensemble des demandes en ligne du client :

Services et demandes

Tableau de bord

Suivi des demandes

Mes attestations

Mes abonnements

Mes devis

Mes consommations

Autres factures

Mes réclamations

Situation de compte

Mes remboursements

SMS

Contactez la RAK

Nos agences

Deconnexion

Demandes en ligne

Toutes mes demandes

Demandes en cours

Demandes à signer

Demandes à compléter

Demandes traitées

Demandes rejetées

Afficher 10 éléments

Rechercher :

N° Demande	N° Dossier	Date demande	Type demande	Période	Statut	Plus information	Date traitement
259		23/08/2022 10:24:56	BENEFICIER FACTURATION COMPTEURS COLLECTIFS		EN COURS	-	
254		17/08/2022 22:23:26	Electricité BT : RESILIATION		EN COURS	-	
253		17/08/2022 20:26:20	Electricité BT : RESILIATION		EN COURS	-	
202	-	09/08/2022 20:09:32	Eau : ABONEMENT		RECEVABILITE DOMESTICATIVE		
135		02/08/2022 09:49:15	Eau : RELEVÉ INDEX		EN COURS	-	

Affichage de l'élément 1 à 5 sur 5 éléments

Précédent 1 Suivant

Mes impayés

Si vous cliquez sur « Mes impayés » dans le tableau de bord, la liste des factures impayées s’affichera comme l’exemple ci-dessous :

Mes impayés

TOTAL A PAYER
2343.54 DH

INCASSABLE

Rechercher :

Afficher 10 éléments

N° Abonnement	Numéro facture	Statut	Type facture	Montant HT	Montant TTC
1	1	Payé	FACTURES CONSOMMATION	104.39 DH	121.46 DH
2	2	Electricité BT	FACTURES CONSOMMATION	718.25 DH	811.89 DH
3	3	Payé	FACTURES CONSOMMATION	127.59 DH	147.22 DH
4	4	Electricité BT	FACTURES CONSOMMATION	114.88 DH	130.89 DH
5	5	Electricité BT	FACTURES CONSOMMATION	468.89 DH	533.62 DH
6	6	Electricité BT	FACTURES CONSOMMATION	282.27 DH	320.89 DH

Affichage de l'élément 1 à 6 sur 6 éléments

Précédent 6 Suivant

Pour payer une facture, cliquez sur « **Payer en ligne** » pour afficher l’interface de paiement et suivez les étapes sur la rubrique « **payer mes factures en ligne** »

Payer mes factures en ligne

Munissez-vous de votre facture sur laquelle vous trouverez votre code client.

Saisissez votre code client dans le formulaire ainsi que votre adresse de messagerie pour recevoir la notification de paiement, puis validez le formulaire.

Régie Autonome de Distribution d'Eau d'Electricité
et d'Assainissement liquide de la province de
Kénitra
Service de paiement en ligne



[Guide de paiement en ligne des factures de la RAK](#)

Identifiants du client

Code Client :

Email :

Confirmer votre email :

Code de vérification :

☐ Je ne suis pas un robot


Type Carte Bancaire :

☒ Carte Bancaire Marocaine
☐ Carte Bancaire Internationale

Valider

[Retour au site de RAK](#)





Si vous n'avez pas de factures impayées ou si vous vous trompez dans la saisie de votre code client, vous aurez le message :

Identifiants du client

Aucune Facture à payer ou identifiants client inexistant

Si vous avez des factures impayées, elles sont listées comme suit :

[Guide de paiement en ligne des factures de la RAK](#)

Identifiants du client

Nom & Prenom :
Adresse :
E-mail :

Liste des factures

☐	Référence	Description	Montant TTC
☒		GERANCE:ELECTRICITE, PERIODE: 14/05/2018, DATE ECHÉANCE: 14/05/2018	113,02 DH
☐		GERANCE:ELECTRICITE, PERIODE: 14/05/2018, DATE ECHÉANCE: 14/05/2018	105,81 DH

Total des factures : 218,83 DH -- Frais du service en ligne : 2,41 DH

Total Général : 221,24 DH

Valider Retour

[Retour au site de la RAK](#)





Vous n'avez alors qu'à cocher les factures que vous voulez payer puis valider

Après validation de la page précédente, une page récapitulative vous montre les factures que vous avez choisie de payer, ainsi que le montant des frais du service de paiement en ligne

Récapitulatif des factures à payer

Nom & Prenom :
Adresse :
E-mail :

Référence	Description	Montant TTC
	GERANCE:ELECTRICITE, PERIODE:01/02/2018, DATE ECHEANCE:14/04/2018	113,02 DH
	Frais du service en ligne	1,24 DH
	Total général TTC	114,26 DH

☐ J'ai lu et j'accepte les [conditions générales](#)

[Retour au site de la RAK](#)

Il faut cocher la mention « j'ai lu et j'accepte les conditions générales » avant de continuer. Une fois vous cliquez sur le bouton « Payer », vous allez être redirigé vers la plateforme sécurisée du CMI pour effectuer votre paiement.

Mes consommations

Permet de consulter les 30 dernières factures de consommation d'un dossier d'abonnement, pour accéder à cette rubrique cliquez sur Mes consommations du menu à gauche :



Les dossiers d'abonnement du client apparaissent, sélectionnez un des dossiers

La liste des 30 dernières factures apparaît, alors sur l'écran vous pouvez :

- ✓ Changer de dossier
- ✓ Visualiser le détail d'une facture 
- ✓ Voir les factures non réglées

Mes consommations

Bonjour DEMO DEMO

TOTAL A PAYER
1585,5 DH

NOMBRE IMPAYE
2

DOSSIER N° : 42 10 0

Rechercher :

Afficher 25 éléments

Mois de Consommation	Numéro Facture	Index	Index Retour	Consommation	Nombre Mois Facture	Date début paiement	Date fin de paiement	Montant HT	Montant TTC	Règlement
06/2019	23	21	21	405	1	09/10/19	24/11/19	658,69	753,62	X
07/2019	13	19	19	440	1	11/09/19	24/10/19	738,35	831,88	X
06/2019	17	19	27	399	1	06/06/19	24/09/19	658,49	742,16	✓
05/2019	14	19	17	472	1	09/07/19	05/08/19	782,53	881,52	✓
04/2019	11	19	18	364	1	07/06/19	24/07/19	599,01	675,35	✓
03/2019	70	19	18	306	1	13/05/19	24/06/19	500,47	564,62	✓
02/2019	56	19	16	205	1	09/04/19	20/05/19	328,87	371,82	✓
01/2019	26	19	20	201	1	11/03/19	05/04/19	322,07	364,18	✓
12/2018	40	19	19	229	1	07/02/19	30/03/19	389,64	417,63	✓

Voici un exemple de la facture qui s'affiche :


 Régie Autonome Intercommunale de Distribution d'Eau, d'Électricité et d'Assainissement Liquide de la Province de Kénitra
 الوكالة المستقلة ل توزيع الماء والكهرباء والتطهير السائل بإقليم القنيطرة

FACTURE N° [REDACTED]

Ancien index :
Nouvel index :
Coef Lecture :
Code anom :
Consommation :
N° Compteur :
Mois :

[REDACTED]

Abonnement N° : 1616/0017
Police :
Client :
Usage :
Adresse :

[REDACTED]

Rubrique	Tranche	Quantité	Prix Unitaire	Montant TTC	Taux TVA
CONSUMMATION TRANCHE SELECTIVE 2		22	7,0513	155,13	7 %
REDEVANCE FIXE EAU			6,42	6,42	7 %
ASSAINISSEMENT 3 EME TRANCHE : >20		2	2,9211	5,84	7 %
ASSAINISSEMENT 2 EME TRANCHE : 7 A 20 M3		14	1,5301	21,42	7 %
ASSAINISSEMENT 1 ERE TRANCHE : 0 A 6 M3		6	,5778	3,47	7 %
REDEVANCE FIXE ASSAINISSEMENT			3,5599	3,56	7 %

Mes abonnements

Permet de consulter les abonnements des clients à la RAK, ses statuts (active, résilié...) :

Opérations sur mes abonnements

Rechercher :

Afficher 10 éléments

N° Police	Adresse	N° Dossier	Gérance	Statut	Dernière opération
MS 125	LOT	42	Electricité BT	Valide	REBRANCHEMENT
MS 137	LOT	54	Eau	Valide	CHGT COMPTEUR
MS 149	KASBAH	3	Electricité BT	Valide	

Affichage de l'élément 1 à 3 sur 3 éléments

Précédent 1 Suivant

La loupe  liste les opérations effectuées sur vos abonnements par les équipes RAK avec leurs statuts :

DOSSIER N° : 42

Rechercher :

Afficher 10 éléments

Nature Opération	Date Lancement	Date Exécution	Statut
COUPURE	26/12/17	27/12/17	EXECUTEE
REBRANCHEMENT	27/12/17	27/12/17	EXECUTEE

Affichage de l'élément 1 à 2 sur 2 éléments

Précédent 1 Suivant

Mes devis

Si vous avez demandé un devis, cette rubrique vous permet de consulter l'état d'avancement de votre demande et accéder à l'historique de vos demandes

Rechercher :

Afficher 10 éléments

N° devis	Date Devis	Adresse Devis	Gérance	Statut	Etat d'avancement	Montant Devis HT	Montant Devis TTC	Règlement	Facilités Paiement	PDF
99946/2020	06/07/20		Eau	EN INSTANCE	DEVIS EN COURS D'ETUDE	0	0	✗		disponible après validation

Affichage de l'élément 1 à 1 sur 1 éléments

Précédent 1 Suivant

Si le devis est valide vous pouvez télécharger votre devis en ligne :

Rechercher :

Afficher 10 éléments

N° devis	Date Devis	Adresse Devis	Gérance	Statut	Etat d'avancement	Montant Devis HT	Montant Devis TTC	Règlement	Facilités Paiement	PDF
16785/2010	05/04/10		Electricité BT	VALIDE	TRAVAUX EXECUTES ET FACTURE ETABLIE	5682,54	7500,95	✓		

Affichage de l'élément 1 à 1 sur 1 éléments

Précédent 1 Suivant

Autres factures

A par les factures de consommation, il existe à la RAK d'autres types de factures appliquées aux abonnements des clients comme les frais de coupure, les factures de fraude, factures d'abonnement.

Pour consulter ces factures cliquez sur « Autres factures »

N° Abonnement	Numero facture	Adresse	Gerance	Statut	Type facture	Montant TTC	Reglement
42-0000000	41-0000000	LOT	Electricite BT	Valide	FACTURE ABONNEMENT	411,9	✓
54-0000000	38-0000000	LOT	Eau	Valide	FACTURE PRESTATION DE SERVICE	120	✓
54-0000000	36-0000000	LOT	Eau	Valide	FACTURE PRESTATION DE SERVICE	120	✓
42-0000000	44-0000000	LOT	Electricite BT	Valide	FACTURE COUPURE	61,66	✓
42-0000000	44-0000000	LOT	Electricite BT	Valide	FACTURE REBRANCHEMENT	61,66	✓

Mes réclamations

Le suivi des réclamations du client peut se faire sur cette partie, en cliquant sur l'élément du menu « Mes réclamations », la liste des réclamations client en cours et clôturées avec le résultat de traitement s'affichent :

N° Redamation	N° Dossier	Statut	Emetteur	Nature reclamation	Resultat verification	Decision finale	Date creation	Date cloture	Adresse
22-0000003	42-0000000	RESOLUE DEFINITIVEMENT	TELEPHONIQUE	PROBLEME DE LIGNE	RESOLUE		07/05/15	08/05/15	LOT
22-0000004	42-0000000	RESOLUE DEFINITIVEMENT	TELEPHONIQUE	PROBLEME DE LIGNE	RESOLUE		13/05/15	13/05/15	LOT
00-0000001	34-0000004	VERIFICATION EXECUTE	CLIENT	COMPTEUR ENDOMMAGE	COMPTEUR FONCTIONNE NORMALEMENT	COMPTEUR FONCTIONNE NORMALEMENT	23/09/09	31/10/12	KASBAH
00-0000003	54-0000009	REDRESSEMENT EXECUTE	DIVISION CLIENTELE	COMPTEUR BLOQUE	SUITE GENERATION OPERATION RECENTE		18/09/18	08/11/18	LOT
00-0000003	54-0000009	REDRESSEMENT EXECUTE	DIVISION CLIENTELE	COMPTEUR BLOQUE	Redressement de 31 en Plus sur 1		18/09/18	08/11/18	LOT
00-0000003	54-0000009	REDRESSEMENT EXECUTE	DIVISION CLIENTELE	COMPTEUR BLOQUE			18/09/18	08/11/18	LOT
00-0000006	54-0000009	INSTANCE VERIFICATION	SERVICE FACTURATION	VERIFICATION COMPTEUR			01/10/18		LOT

Mes provisions

Cette partie est destinée au client qui paient par des cartes congé, qui est un mode de paiement qui consiste à déposer une somme d'agent à la RAK appelé avance ou provision

Les factures du client sont déduites automatiquement du montant de la provision

Pour les autres clients, cette rubrique affiche la garantie déposée au moment de la souscription de l'abonnement :

The screenshot shows the 'Mes provisions' (My provisions) interface. It has three tabs: 'Relevé de compte', 'Abonnements concernés' (selected), and 'Avance sur consommation'. Below the tabs is a search bar labeled 'Rechercher :'. There is a dropdown menu for 'Afficher' set to '10 éléments'. The table below has columns: 'N°Dossier', 'Adresse', 'Gérance', 'Nature', 'DEBIT', and 'CREDIT'. It lists three deposits for 'Eau' and 'Electricité BT' services, all with a 'DEPOT DE GARANTIE' nature. The total debit is 0 and the total credit is 993.45.

N°Dossier	Adresse	Gérance	Nature	DEBIT	CREDIT
54-9	LOT	Eau	DEPOT DE GARANTIE	0	353.52
42-10	LOT	Electricité BT	DEPOT DE GARANTIE	0	266.9
34-14	KASBAH	Electricité BT	DEPOT DE GARANTIE	0	373.03
				0	993.45

Affichage de l'élément 1 à 3 sur 3 éléments

Précédent 1 Suivant

L'écran est constitué de 3 volets :

- Relevé de compte
- Abonnement concernés
- Avance sur consommation

Mes remboursements

Pour consulter les soldes de votre compte après résiliation et savoir si vous êtes débiteur ou créateur auprès de la RAK

A noter qu'au moment de la résiliation, les factures de votre dernière consommation sont déduites de votre dépôt de garantie (provision)

The screenshot shows the 'Mes remboursements' (My reimbursements) interface. It has two tabs: 'Mes remboursements' (selected) and 'Mes Resiliations'. Below the tabs is a search bar labeled 'Rechercher :'. There is a dropdown menu for 'Afficher' set to '10 éléments'. The table below has columns: 'Numero police', 'Adresse', 'Montant rembourse', 'Date rembourse', 'Libetare', and 'Action'. The table is empty, with the message 'Aucune donnée disponible dans le tableau' (No data available in the table) displayed. The footer shows 'Affichage de l'élément 0 à 0 sur 0 élément'.

Numero police	Adresse	Montant rembourse	Date rembourse	Libetare	Action
Aucune donnée disponible dans le tableau					

Affichage de l'élément 0 à 0 sur 0 élément

Précédent Suivant

L'écran est constitué de 2 volets :

- Mes remboursements
- Mes résiliations

Mon profil et changement du mot de passe

Pour accéder à cette rubrique cliquez sur votre nom en haut à droite :



L'interface ci-dessous présente les informations de votre compte.

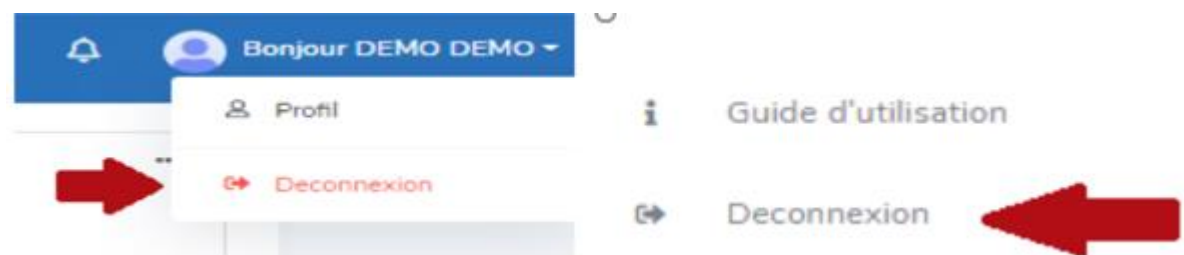
Il permet de :

- ✓ Changer votre mot de passe
- ✓ Envoyer une demande de modification de vos informations (CIN/ICE, Nom)
- ✓ Confirmer votre adresse email ou N° de téléphone

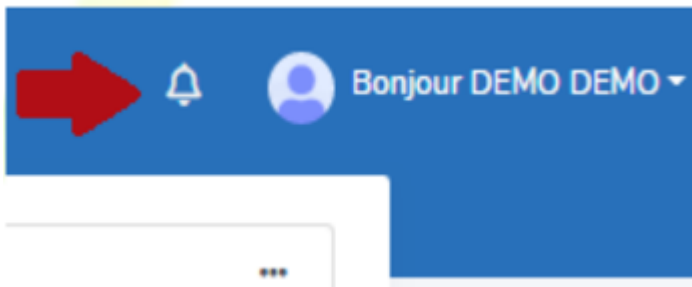
Dans le cas où vous modifiez votre N° de téléphone, vous recevrez un code de confirmation OTP, ce code doit être saisi dans le champ OTP qui apparait afin de valider votre N° de téléphone, ensuite cliquez sur le bouton « Demander une modification », si le code OTP n'est pas valide, un message d'erreur apparait.

Déconnexion

Pour se déconnecter de l'agence en ligne, il faut cliquer sur un de ces deux boutons de déconnexion.

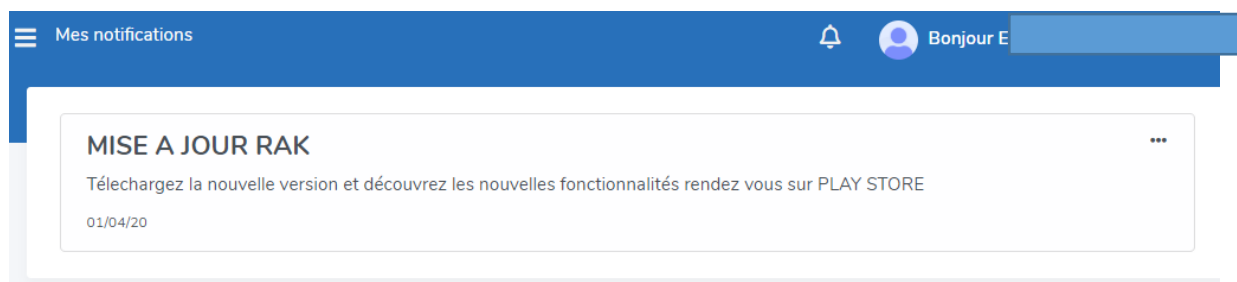


Notifications



Pour accéder aux notification, cliquez sur l'icone de la « cloche »

L'ensemble des notifications s'affiche comme l'exemple ci-dessous :



Contacter la RAK

Si vous avez besoin d'autres informations où vous avez un souci sur votre compte, vous pouvez nous contacter via l'élément du menu « contacter la RAK » :

