



RAPPORT FINANCIER ANNUEL

2019
ليدك

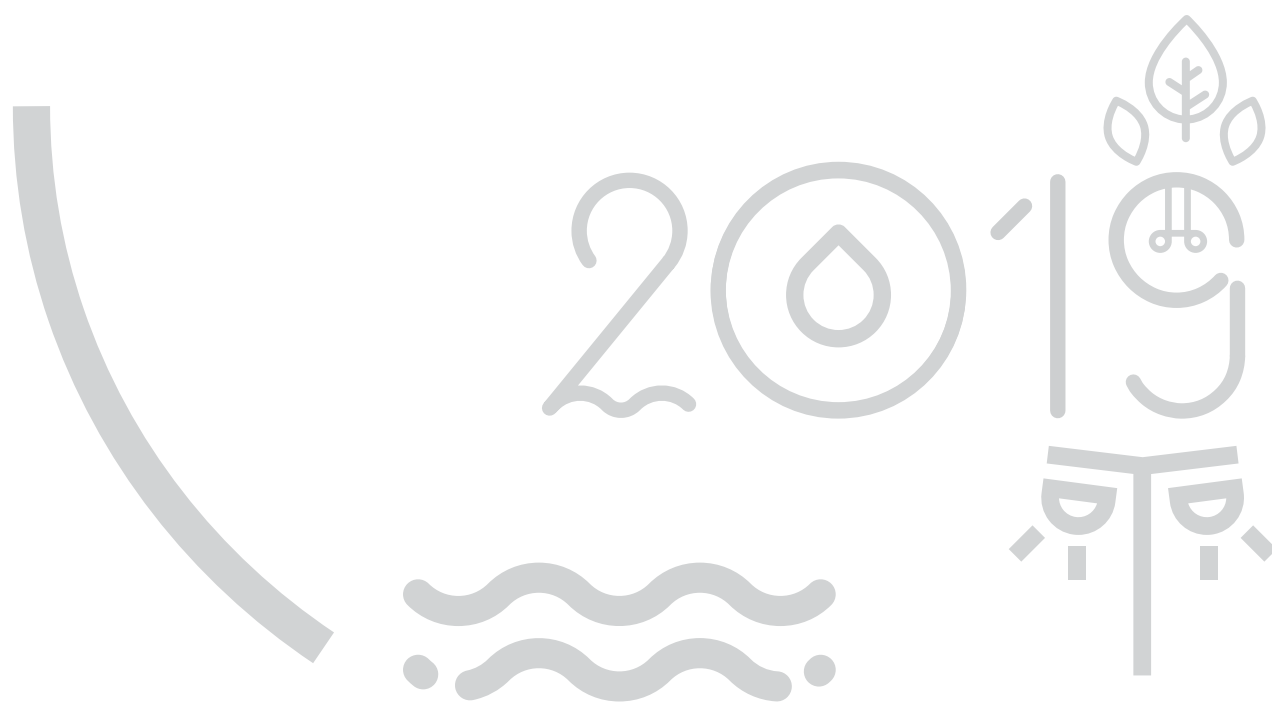


Toutes nos énergies pour vous





RAPPORT
FINANCIER ANNUEL





SOMMAIRE



1. Le mot du Président du Conseil d'Administration	7	6. Investissements	40
		6.1. Au service d'une ville durable	41
2. Présentation de Lydec	9	6.2. Investissements réalisés par la Gestion Déléguée	43
2.1. Profil et chiffres clés	10	7. Activités	47
2.2. Le projet d'entreprise Synergies 2025	12	7.1. Relation Clientèle	48
2.3. Faits marquants 2019	13	7.2. Service de distribution d'eau potable	51
3. Gouvernance	16	7.3. Service de l'assainissement liquide	54
3.1. Le Conseil d'Administration	17	7.4. Exploitation Electricité	60
3.2. Les comités permanents du Conseil	22	7.5. Exploitation Eclairage public	63
3.3. L'Assemblée Générale des Actionnaires	24	7.6. En support de tous les métiers	66
3.4. Le dispositif éthique et déontologique	25	7.7. Image et culture d'entreprise	71
3.5. Dispositifs de contrôle interne, d'audit interne et d'inspection générale, et de gestion des risques	26	8. Rapport de contribution sociale, sociétale et environnementale	76
4. Direction Générale	28	8.1. Faits marquants 2019	78
4.1. La Direction Générale	29	8.2. Stratégie et Gouvernance RSE	80
4.2. Comité de Suivi des Projets Stratégiques	30	8.3. Dispositif éthique et déontologique	87
4.3. Le management de la performance	30	8.4. Informations sur les parties prenantes	88
4.4. Ancrer une culture d'innovation pérenne	32	8.5. Informations sociales	97
4.5. Wassit Lydec, la médiation d'entreprise	36	8.6. Informations environnementales	103
5. Contrat de Gestion Déléguée	37	8.7. Engagement sociétal (Fondation Lydec)	110
5.1. Contrat de Gestion Déléguée	38	8.8. Note méthodologique du Reporting ESG	112



7 Activités



8 Rapport De Contribution
Sociale, Sociétale
Et Environnementale



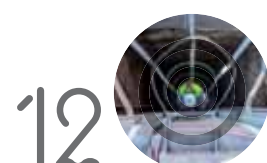
3 Rapport
Financier



10 AGO DU
11 JUIN 2020



11 Perspectives



12 Annexes

9. Rapport financier	114	11. Perspectives	138
9.1. Faits marquants au 31 décembre 2019	115		
9.2. Synthèse de l'évolution des résultats	116	12. Annexes	141
9.3. Analyse de la marge de distribution des fluides et des autres produits	117	Annexe 1 : Mandats des Administrateurs	142
9.4. Excédent Brut d'Exploitation	121	Annexe 2 : Table de correspondance entre la Circulaire AMMC et le rapport financier annuel	144
9.5. Autres produits et charges	122	Annexe 3 : Table de correspondance entre les exigences de la loi sur la SA concernant le rapport de gestion et le rapport financier annuel	147
9.6. Besoin en Fonds de Roulement	123	Annexe 4 : Liste des communiqués de presse publiés par Lydec	147
9.7. Flux de trésorerie	123	Annexe 5 : Comptes annuels de Lydec au 31/12/2019	148
9.8. Bilan simplifié de Lydec au 31 décembre 2019...	124		
9.9. Investissements	125	Glossaire	171
9.10. Actif circulant	126		
9.11. Situation de Trésorerie nette	128		
9.12. Financement LT	128		
9.13. Passif circulant	129		
9.14. Proposition d'affectation du résultat net	131		
9.15. Informations sur le capital de la société	131		
9.16. Honoraires des commissaires aux comptes	132		
10. AGO du 11 juin 2020	134		
10.1. Modalités de participation	135		
10.2. Projets de résolutions	136		







Le mot du Président du Conseil d'Administration

Madame, Monsieur,

Cher actionnaire,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport financier annuel qui dresse le bilan des actions et réalisations de Lydec en 2019. Ce rapport reflète les orientations stratégiques, la richesse et la diversité de nos missions au service du grand Casablanca. Sa nouvelle forme plus complète prend en compte les directives de l'AMMC vers un rapport intégré présentant de façon plus détaillée notre contribution au développement durable.

Depuis plusieurs années, nous veillons à écouter l'ensemble de nos parties prenantes et en particulier nos clients, afin de nous rapprocher d'eux et d'améliorer en continu la qualité des services et la performance globale de l'entreprise. Nous nous sommes appuyés pour cela sur l'innovation, la digitalisation et les nouvelles technologies.

A noter particulièrement en 2019 dans ces domaines, la mise en service de l'application citoyenne « 7/24 mobile », et la contribution de Lydec à l'amélioration du classement Doing Business du Maroc grâce à l'apport de la dématérialisation des services de raccordements à l'électricité pour notre clientèle professionnelle.

Également en 2019, Lydec a réalisé à travers un cabinet externe spécialisé la première évaluation de son Conseil d'administration, ce qui a donné l'occasion à chaque membre du conseil de s'exprimer et d'émettre des recommandations quant au fonctionnement et à l'organisation de cette instance de gouvernance. L'année 2020 verra le déploiement des actions découlant de cette écoute, ainsi que l'évolution de notre gouvernance conformément aux nouvelles réglementations concernant les sociétés anonymes.

Dans le domaine de la responsabilité sociale de l'entreprise, nous sommes également particulièrement fiers cette année d'avoir été récompensés de nouvelles distinctions : le trophée Lalla Hasnaa du « Littoral Durable », le Prix Hassan II, sans oublier notre présence continue au palmarès Top Performers RSE de l'agence de notation extra-financière Vigeo Eiris.

Enfin, le contexte socio-économique, environnemental et politique est en perpétuelle évolution. Nous avons donc décidé d'adapter notre projet d'entreprise Synergies aux nouveaux défis et d'en étendre l'échéance à l'horizon 2025. Vous trouverez dans ce rapport tous les détails sur cette stratégie renouvelée.

Soyez assurés que nous restons mobilisés pour répondre aux attentes de nos parties prenantes, et pour construire avec vous la ville durable de demain.

Dominique Mangin d'Ouince
Président du Conseil d'administration



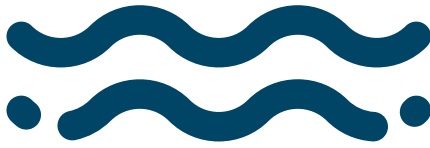




2

PRÉSENTATION

DE LYDEC





2.1. Profil et chiffres clés

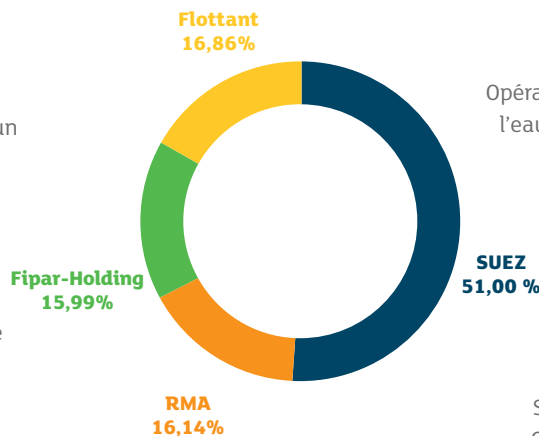
Mission

Créée en 1995, Lydec gère la distribution d'eau et d'électricité, la collecte des eaux usées et pluviales et l'éclairage public pour 5 millions d'habitants de la Région du Grand Casablanca (Maroc) dans le cadre d'un contrat de gestion déléguée d'une durée de 30 ans signé en 1997 entre l'Autorité Délégante (Communes de Casablanca, Mohammedia et Aïn Harrouda), l'Autorité de tutelle (le Ministère de l'Intérieur) et le Déléguataire (Lydec). Le contrat arrive à échéance en 2027.

Valeurs

- Orientation Client
- Innovation
- Intégrité
- Solidarité

Répartition du capital au 13 juin 2019



SUEZ
Opérateur mondial dédié aux métiers de l'eau et de la propreté, présent sur cinq continents

RMA
Opérateur majeur du secteur de l'assurance, filiale du groupe FinanceCom.

Fipar-Holding
Société d'investissement du groupe Caisse de Dépôt et de Gestion (CDG)



Données clés 2019

Actionnariat stable réparti entre SUEZ, RMA, Fipar-Holding et une part de flottant depuis son introduction à la Bourse de Casablanca en 2005

CAPITAL SOCIAL
800 MDhs

Chiffre d'affaires
7 462 MDhs

Résultat net
169 MDhs

Près de **17.8*** milliards de dirhams investis depuis 1997 au service du développement du Grand Casablanca et de la qualité du service aux clients

3 285
collaborateurs

Plus de **1,32** million de clients en eau

Plus de **1,05** million de clients en électricité

Accessibilité des services
Interventions rapides « dépannage »

24h/24 • 7j/7

Système de Management de la **QUALITÉ**

Certifié selon les référentiels
NM ISO 9.001 • NM ISO 14.001
NM ISO 45001 • NM ISO 27.001
NM ISO 50001 • NM ISO 37001
NM ISO 29993

Double accréditation
NM ISO 17.025
Centre Technique de Métrologie et Laboratoire Labelma

Reconnue **TOP PERFORMER RSE** en 2012, 2014, 2015, 2017, 2018 et 2019 par Vigeo Eiris et intégration en 2017 du palmarès **Best Emerging Market Performers** de **VIGEO EIRIS**

* Investissements de la Gestion Déléguée exprimés en TTC, y compris charges indirectes et peines & soins

Lydec est une société anonyme à Conseil d'Administration et soumise aux dispositions des lois relatives aux sociétés anonymes et aux sociétés faisant appel public à l'épargne.

Objet social

Lydec a pour objet social la réalisation du contrat de gestion déléguée, portant sur une délégation pendant trente ans des services de distribution d'eau potable, d'assainissement, de distribution d'électricité et de l'éclairage public. L'Autorité Délégante confie en gestion déléguée ces services au Délégataire, qui accepte de les assurer dans les conditions stipulées par le contrat de gestion déléguée.

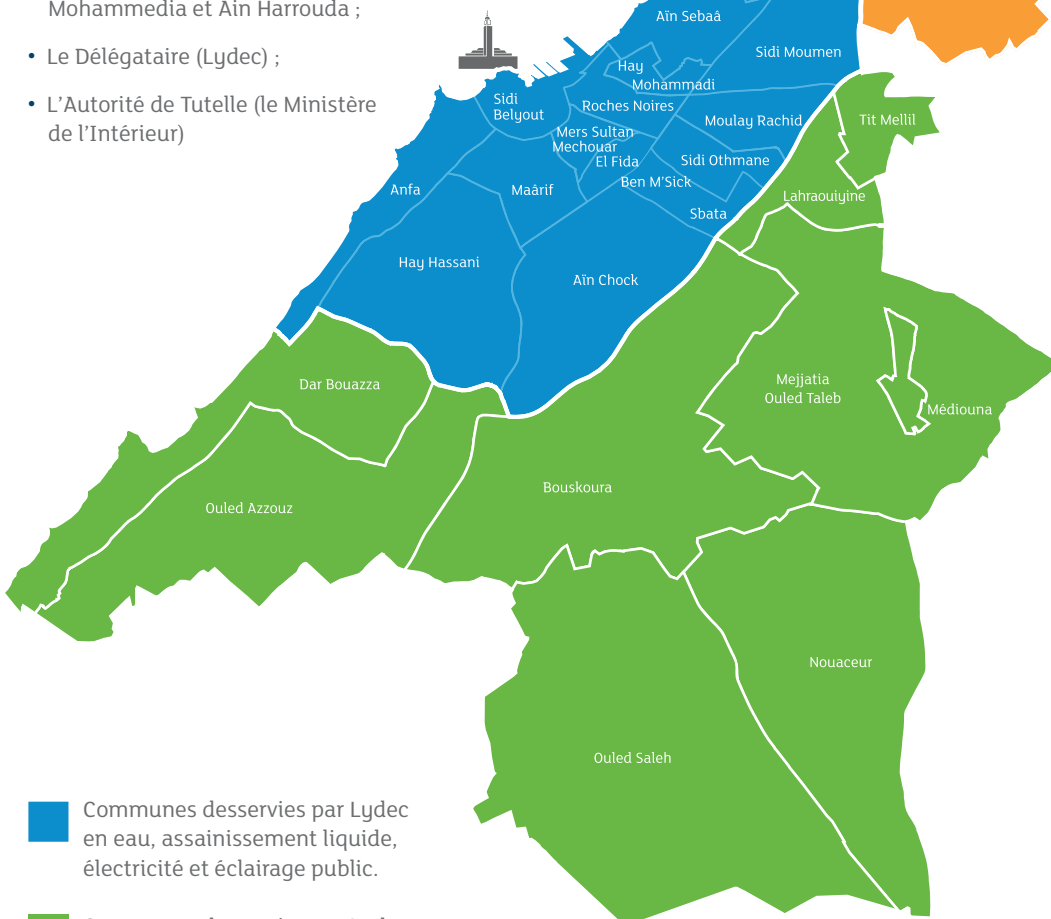
Lydec exerce ses missions sur le périmètre de l'Autorité Délégante et de 13 communes situées en périphérie de Casablanca qui ont également adhéré au contrat de gestion déléguée par délibérations séparées.


Le contrat de gestion déléguée est régi par une gouvernance spécifique. (cf. chapitre Contrat de gestion déléguée).


Périmètre de la Gestion Déléguée


Les parties signataires au contrat sont :

- L'Autorité Délégante, composée des trois Communes de Casablanca, Mohammedia et Ain Harrouda ;
- Le Délégataire (Lydec) ;
- L'Autorité de Tutelle (le Ministère de l'Intérieur)



 Communes desservies par Lydec en eau, assainissement liquide, électricité et éclairage public.

 Communes desservies par Lydec en eau et assainissement liquide.

 Communes desservies partiellement par Lydec en électricité, et éclairage public.





2.2. Le projet d'entreprise Synergies 2025



Le projet Synergies 2020 a été construit en 2012 sur la base d'une démarche participative et d'écoute des parties prenantes de l'entreprise, la mise en œuvre du projet d'entreprise Synergies 2020 s'est poursuivie en 2018. Parmi les réalisations majeures du projet, il convient de citer :

- la mise en place des engagements clients ;
- la création de la Fondation Lydec ;
- la démarche Innovation ;
- le Mode connecté ;
- le Centre de Relation Clientèle et l'Agence Multipro.

En septembre 2018 et compte tenu de l'évolution de son contexte, Lydec a décidé d'étendre l'échéance de son projet d'entreprise en mettant en place son nouveau projet Synergies 2025.

Le projet d'entreprise Synergies 2025 a formalisé explicitement et rappelé par la même occasion la raison d'être de Lydec à savoir : « apporter au quotidien des services essentiels de qualité aux citoyens et aux acteurs économiques dans un esprit d'efficacité, d'innovation et de partenariat pour contribuer au développement durable de notre territoire d'ancrage », en s'appuyant sur 4 valeurs :

- **L'orientation client** : Lydec est à l'écoute des clients pour anticiper leurs attentes et répondre à leurs besoins afin de construire avec eux une relation de confiance.
- **L'innovation** : Lydec innove en permanence pour satisfaire les attentes de ses parties prenantes et accompagner le développement de son territoire d'ancrage.
- **L'intégrité** : Lydec montre l'exemple dans sa mission de service public. L'honnêteté et la transparence sont respectées au quotidien.
- **La solidarité** : Lydec développe des relations fondées sur la confiance et la cohésion et agit en tant qu'acteur du développement durable au service du bien commun.

Ce projet d'entreprise qui est le cadre de déploiement de la stratégie de Lydec repose sur 4 orientations stratégiques que sont :

- **L'Orientat ion client** : Écouter et servir tous nos clients dans le cadre d'une relation dynamique et transparente.
- **L'Orientat ion excellence opérationnelle** : Développer et apporter des solutions durables, innovantes et adaptées aux enjeux de la ville, en nous appuyant sur notre expertise métiers.
- **L'Orientat ion ancrage territorial** : Agir au quotidien en partenaire engagé et socialement responsable au plus près des attentes de nos parties prenantes.
- **L'Orientat ion socle** : En s'appuyant sur une équipe fière de ses métiers, engagée, agile, et respectueuse des valeurs de l'entreprise.

Ces orientations stratégiques sont elles-mêmes traduites en 7 enjeux stratégiques gérés sur la base d'une démarche incitant à définir des objectifs annuels précis portés par un portefeuille de projets stratégiques de transformation gérés de manière agile et mesurés par des indicateurs de performance définis au préalable :

- **Enjeu Client** : Transformer la relation client en une expérience créatrice de valeur.
- **Enjeu Contrat de Gestion Délégée** : Réussir l'adaptation des dispositions contractuelles et du modèle économique au nouveau contexte réglementaire, économique,

environnemental, aux attentes des parties prenantes et saisir les nouvelles opportunités. Harmoniser le périmètre du service et prolonger le contrat de gestion délégué pour répondre aux besoins d'investissement.

- **Enjeu Excellence Opérationnelle** : Améliorer en continu la qualité de services et la performance globale de l'entreprise en se basant sur l'innovation, la digitalisation, les nouvelles technologies et les optimisations organisationnelles.
- **Enjeu Culture Sécurité** : Poursuivre le déploiement de la culture à tous les niveaux. Ancrer la culture sécurité en passant d'une sécurité réglée à une sécurité gérée afin de pérenniser la mobilisation de toutes les parties prenantes, en intervention, en déplacement et sur site.
- **Enjeu Capital Humain** : Faire du bien-être de nos collaborateurs un levier de performance de notre entreprise. Développer au quotidien et valoriser notre capital humain à travers la mobilisation des compétences, l'engagement et l'intelligence collective.
- **Enjeu Image & Culture d'Entreprise** : Être reconnue comme une entreprise experte, innovante, accessible et transparente, respectueuse de ses engagements et socialement responsable, en s'appuyant sur notre culture d'entreprise.
- **Enjeu Responsabilité Sociétale de l'Entreprise** : Renforcer notre contribution au bien commun et à la transition durable de notre territoire d'ancrage, en nous appuyant sur le dialogue avec les parties prenantes.

Afin de s'assurer de la meilleure appropriation du projet par l'ensemble des collaborateurs, des actions de communication et de déploiement du nouveau projet ont jalonné l'année 2019. Ainsi, l'organisation de la rencontre du comité d'orientation a été l'occasion de présenter les nouvelles ambitions de l'entreprise à l'ensemble de ses directeurs et managers intermédiaires mais aussi de mobiliser davantage de collaborateurs autour d'une dizaine de problématiques opérationnelles auxquelles fait face l'entreprise au quotidien. De même, à la convention des cadres, le nouveau projet d'entreprise a constitué le sujet majeur à l'ordre du jour. Le contenu de cette convention est décliné lors de conventions des agents de maîtrise et d'exécution.

Parmi les réalisations du projet concrétisées à ce jour :

- La mise en place et le déploiement de l'application mobile 7/24,
- La mise en place des nouveaux engagements de services à la clientèle, le centre de relation clientèle (CRC),
- La finalisation du dispositif de la culture juste au niveau de la sécurité des collaborateurs,
- La mise en conformité HSE de nos activités, sites et parties prenantes,
- La mise en place d'un dialogue responsable avec les partenaires sociaux,
- La mise en place d'une communication proactive vis à vis des clients et collaborateurs de Lydec,
- L'obtention de la certification ISO 50001 pour le métier Éclairage public,
- Le déploiement de l'outil du groupe SUEZ Aquadvanced pour le métier Eau. Cet outil permet de suivre et piloter la performance des réseaux dont la recherche des fuites, etc.

2.3. Faits marquants 2019

Janvier

- 26 janvier : Visite du chantier Drabna Sud par une délégation de la Banque Mondiale, présidée par l'administrateur de la zone MENA, afin de s'enquérir de l'état d'avancement du programme de Restructuration des Quartiers Sous-Équipés, qui fait partie des conditions de décaissement du prêt de la Banque Mondiale en faveur de la ville de Casablanca. La visite a permis de constater le bon état d'avancement des travaux.

Février

- Du 4 au 7 février : Réalisation des audits du système de management intégré de Lydec. Il en résulte le maintien des certifications QS pour l'ensemble des activités de Lydec (ISO 9001, OHSAS 18001), l'extension de la certification ISO 14001 aux sites du poste source Sidi Othmane Livraison et de la station de traitement El Hank (en plus des sites Eaucéan, poste source Dar Bouazza et Station d'épuration de Mediouna déjà certifiés) et le renouvellement de la certification du système de management de la sécurité de l'information selon le référentiel NM ISO 27001.
- 14 février : Tenue du Conseil d'Administration arrêtant les comptes portant sur l'exercice 2018 et au cours duquel l'opération d'évaluation du conseil d'administration a fait l'objet d'une restitution par le cabinet Francis Lefebvre.
- 18 février : Organisation d'une rencontre d'information et de sensibilisation autour de la prévention routière et des bonnes pratiques au volant sous le thème : « Je m'engage pour la vie », à l'occasion de la journée nationale de la sécurité routière.
- 19 Février : Organisation d'un comité d'orientation consacré au déploiement du projet Synergies 2025. Lors de cette rencontre, Jean-Pascal Darriet, Directeur Général, a livré le bilan de Synergies 2020 et annoncé les nouvelles valeurs, orientations et enjeux stratégiques du projet Synergies 2025.
- 28 février : Tenue d'un comité de pilotage de la révision avec principalement à l'ordre du jour la validation des décisions concernant les audits 2016-2017 et le dossier de la retraite.

Mars

- 13 mars : Prix de « La Transparence Consommateur » remporté par Lydec lors de la deuxième édition du Moroccan Consumer Day (MCD) organisée par Consonews. Ce prix est une reconnaissance pour Lydec pour son dispositif axé vers l'écoute des clients pour anticiper leurs attentes et répondre à leurs besoins afin de construire avec eux une relation basée sur la transparence et la confiance.
- 14 mars : Visite du chantier de renouvellement de tous les équipements de la station d'épuration des abattoirs de Sidi Othmane par des membres du Service Permanent de Contrôle et la Direction Générale de Lydec. Cette visite a permis de constater le bon avancement des travaux de ce projet confié par Casa Prestations à Lydec en 2018.

- 22 mars : Célébration de la Journée mondiale de l'eau sous le thème « L'eau pour tous », Lydec a mis en place un programme de visites des sites, des activités de sensibilisation et des rencontres-débat avec les partenaires de la Fondation Lydec. Ce programme a notamment mis en avant les réalisations de Lydec pour garantir la qualité de l'eau, la préservation de la ressource, et l'engagement sociétal de collaborateurs dans le cadre d'INDH INMAE et d'Aquassistance Maroc.

Avril

- 1^{er} avril : Participation à la 81^{ème} session des Assises du Conseil scientifique et technique de l'Association africaine de l'eau (AAE). Lydec y a présenté ses solutions innovantes pour la préservation de l'eau. Une visite du 7/24 et de la station Eaucéan a été organisée également au profit d'une délégation des participants aux journées de l'AAE.
- Du 11 au 13 avril : En marge de la 4^{ème} édition du salon international de la prévention des risques Préventica, tenu à l'office des changes à Casablanca, Lydec a été désignée « membre d'excellence » du club des entreprises responsables engagées pour la promotion de la culture de prévention au Maroc. Lydec a marqué également sa présence à travers l'animation de trois ateliers et une conférence lors desquels elle a partagé son expertise et son savoir-faire en matière de prévention et de sécurité.
- 16 avril : Présentation par Lydec de son projet d'autoproduction d'énergie photovoltaïque au SPC visant à produire 30 MWh par an (soit 75% de l'autoconsommation de Lydec) en exploitant les terrains et ouvrages de la gestion déléguée.
- 17 et 18 avril : participation de Lydec à la 4^{ème} édition du Smart City Expo Casablanca sous le thème « l'intelligence artificielle au service des citoyens ». L'objectif de cette édition était de mettre en lumière le potentiel incontestable qu'offre l'intelligence artificielle pour améliorer la qualité des services urbains et la qualité de vie des citoyens. Lydec a participé à cette édition à travers deux interventions : « Défis et opportunités d'une ville citoyenne pilotée par les données » et « La résilience urbaine et durabilité territoriale renforcées par l'intelligence artificielle ».
- 25 et 26 avril : 1^{ère} édition du « Business Dialog » de COALMA En tant que membre fondateur de la Coalition Marocaine pour l'Eau (COALMA), Lydec a co-organisé cette 1^{ère} édition à Marrakech. L'événement, tenu sous le Haut Patronage de Sa Majesté le Roi Mohammed VI sur le thème « Risques naturels et ressource en eau : Quelle gestion durable dans un contexte de changement climatique ? », a été l'occasion pour une centaine de représentants institutionnels, académiques, associatifs, industriels, etc. de se réunir autour de ce thème, et au Comité Scientifique d'échanger sur les orientations de COALMA. Lydec est notamment intervenue au sein du panel sur les solutions pour faire face aux impacts des changements climatiques sur l'eau.





- Le 25 avril : Participation de Lydec à un comité de suivi sur les Energies Renouvelables au Ministère de l'Energie et des Mines, consacré aux échanges sur le projet de loi encadrant l'autoproduction.

Mai

- Mois de Ramadan : Organisation par la Fondation Lydec de la 7^{ème} édition de l'opération « Ramadan Attadamoun » qui vise à apporter du soutien aux familles démunies pendant le mois sacré. Plus de 3 200 paniers de denrées alimentaires ont été distribués aux personnes nécessiteuses au niveau du Grand Casablanca et Mohammedia. A travers cette initiative, la fondation Lydec confirme son engagement sociétal au profit des habitants du Grand Casablanca.

Juin

- 21 juin : Visite de chantier de la galerie de stockage des eaux pluviales « Hay Sadri » en présence du Gouverneur de la préfecture d'arrondissements de Moulay Rachid. Ces travaux s'inscrivent dans le cadre du projet Système de Renforcement Est (SER) qui permettra à terme d'évacuer les eaux pluviales excédentaires vers la mer afin de protéger la zone Est contre les débordements localisés.

Juillet

- Du 15 juillet au 31 août : Campagne de lancement de la nouvelle version de l'application mobile « Lydec 7/24 », mise en ligne sur les principales plateformes web. Cette version améliorée de l'application permet de mobiliser les clients pour signaler toute anomalie constatée au niveau des réseaux de Lydec.

- 10 juillet 2019 : Rencontre avec les sous-traitants de Lydec pour faire le bilan sur le respect des engagements QSE durant l'année 2018 et présenter les principales actions stratégiques en termes de QSE pour 2019, tels que l'organisation du Trophée du chantier exemplaire, l'élaboration d'un livret vert et de la charte chantier vert, la mise en place de la gestion centralisée des chantiers et d'une plateforme informatique pour le pilotage des chantiers.

Août

- 1^{er} août : Publication des indicateurs trimestriels conformément aux nouvelles exigences de la nouvelle circulaire de l'AMMC. Lydec a également publié un communiqué d'avertissement sur les résultats semestriels, avant la publication officielle sur les résultats du 1^{er} semestre 2019.

Septembre

- Bilan opération Plages Propres 2019 : Clôture par la Fondation Lydec de son programme « Plages Propres 2019 », mené sur les plages « Lalla Meryem » et « Nahla » à Casablanca, et dont le thème était « B7arblaplastic » (plage sans plastique). Cette opération, qui s'est déroulée du 3 juillet au 31 août 2019, a permis de collecter environ 1 700 kg de déchets plastiques au niveau des deux plages, et ce, avec l'aide de plusieurs associations nationales et locales.
- 12 septembre : Organisation par Lydec d'une table-ronde sur l'analyse de l'environnement économique, institutionnel et sociétal dans le cadre de la revue stratégique annuelle de son projet d'entreprise Synergies 2025. L'événement a ainsi réuni des membres du Comité d'Orientation de Lydec ainsi que des experts de haut niveau (institutionnels, académiques...), témoignant ainsi de la contribution des parties prenantes externes au dialogue et à la réflexion sur les enjeux de l'entreprise.



- 13 et 14 septembre : Participation de Lydec à la deuxième édition de l'Université d'Été de la CGEM à travers son intervention dans deux panels « Transition écologique : Opportunités de la nouvelle économie climat » et « Retour d'expérience de l'Open Innovation ».
- 23 septembre : Organisation de la première revue de direction du système de management de l'énergie selon la norme ISO 50001 pour l'exploitation du réseau éclairage public. Cette réunion a permis de faire un premier bilan sur les réalisations, de juger la conformité du système mis en place par rapport à la norme et de valider les orientations de la politique énergie ainsi que le plan d'action proposé pour améliorer la performance de l'activité Eclairage Public.
- 26 septembre : Tenue du Conseil d'administration qui a arrêté les comptes du premier semestre de l'exercice 2019 et au cours duquel a eu lieu la restitution des travaux du Comité d'Audit, du Comité Nomination et Rémunération et du Comité d'Éthique et Développement Durable tenus la veille. Les évolutions de la gouvernance de Lydec ont été approuvées et notamment : le recrutement de 2 administrateurs indépendants, la réduction de la durée des mandats des administrateurs.
Une Assemblée Générale Mixte devra être organisée début 2020 pour entériner ces décisions.

Octobre

- 9 octobre : Lancement du programme Imtiaz 2019-2021 par la Fondation Lydec, avec la présence de la Fondation Marocaine de l'Étudiant (FME). Ce programme de bourses de mérite et de tutorat est mis en place par la Fondation Lydec en faveur de 20 élèves du Grand Casablanca issus de milieux modestes en leur offrant un soutien financier durant leur cycle d'études secondaires jusqu'à l'obtention du baccalauréat.
- 14 octobre : Organisation de la conférence de présentation des résultats semestriels au profit des analystes financiers à la bourse de Casablanca.
- 18 octobre : Comité de suivi de la Gestion Déléguée : Tenue d'un comité de suivi avec principalement à l'ordre du jour la présentation des budgets d'investissements Fonds de Travaux et la révision économique.

Novembre

- Visite de chantiers à Hay Hassani-Errahma : Le Gouverneur de la Préfecture d'Arrondissement Hay Hassani et le Président de l'Arrondissement ont visité, le 1^{er} novembre 2019, le chantier de la galerie souterraine de collecteurs de desserte contre le débordement des eaux pluviales et l'assainissement liquide des eaux usées de Hay Hassani-Errahma, situé sur la route nationale 1 (RN1). S'inscrivant dans le cadre de la politique de proximité de l'entreprise avec ses parties prenantes, cette visite a permis aux autorités de constater l'état d'avancement des travaux de la galerie.
- 13 novembre : 3^{ème} édition du trophée Lalla Hasnaa du « Littoral Durable » : Son Altesse Royale la Princesse Lalla Hasnaa, présidente de la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement, a remis à Lydec le trophée Lalla Hasnaa du « Littoral Durable » dans la catégorie « Responsabilité Sociale et Environnementale des Organismes ». Lydec remporte ainsi ce trophée pour la deuxième fois grâce à sa galerie pédagogique « Eaucéan » qui représente une contribution concrète à la préservation du littoral.

Décembre

- 11 décembre : Reconduction de certification du Système de Management Anticorruption en conformité avec les exigences de la Norme ISO 37000. Cet audit a permis d'apprécier et mesurer l'avancée de Lydec dans la consolidation de son Système de Management Anticorruption mis en place en 2018.
- 12 décembre : Obtention par Lydec de la certification ISO 50001, version 2018, relative à son Système de Management de l'Énergie pour l'activité Éclairage public dans le cadre de sa démarche d'excellence opérationnelle.
- 20 décembre : Tenue d'un conseil d'administration approuvant notamment la date et l'ordre du jour de la prochaine Assemblée Générale Mixte, qui se tiendra le 19 février 2020. Les décisions soumises au vote de l'Assemblée comprennent la limitation de la durée du mandat des Administrateurs (de 6 ans à 3 ans) et la nomination de 2 administrateurs indépendants.





3

GOUVERNANCE



3.1. Le Conseil d'Administration

Lydec est une société anonyme à Conseil d'administration soumise aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, ainsi qu'à ses dispositions statutaires. Elle a opté, depuis 2009 pour la dissociation des fonctions de Président et de Directeur Général. L'administration de la Société est confiée à un Conseil d'administration dont les membres sont désignés par l'Assemblée générale des actionnaires.

Membre	Position	Représentation	Date de nomination	Date de fin du mandat
Dominique Mangin d'Ouince	Président	SUEZ	02/02/97	A l'issue de l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2020
Azeddine Guessous	Vice-Président	RMA	31/03/05	
Khalid Ziane	Vice-Président	Fipar-Holding	16/02/17	
Zouheir Bensaid	Membre	RMA	12/03/08	
Marie-Ange Debon	Membre	SUEZ	07/06/13	
Jean-Claude Depail	Membre	SUEZ	12/02/14	
Bertrand Camus	Membre	SUEZ	21/09/18	
Fipar-Holding, représentée par M. Rachid Laaziri	Membre	Fipar-Holding	05/03/09	
Paul Bourdillon	Membre	SUEZ	20/09/17	
Pierre-Yves POULIQUEN	Membre	SUEZ	20/02/13	

3.1.1. Composition au 31 décembre 2019

Au 31 décembre 2019, le Conseil d'administration est composé de dix administrateurs, non exécutifs, désignés par l'Assemblée générale ordinaire des actionnaires :

Les membres du Conseil d'administration sont notamment choisis pour leurs compétences, leur indépendance de jugement, leur éthique, et la diversité de leur expérience.

Par ailleurs, Lydec œuvre à l'amélioration de la parité hommes/femmes au sein de ses instances de gouvernance. Avec une représentation de 10% des femmes au sein du Conseil d'Administration, Lydec compte améliorer ce taux sur le court terme.

Outre les dispositions légales et réglementaires existantes en matière de conventions réglementées et de déontologie, les membres du Conseil d'administration s'engagent au cours de leur mandat à respecter les dispositions prévues dans la Charte de l'administrateur adoptée par le Conseil d'administration en février 2012. La Charte de l'administrateur fixe les droits et devoirs de chaque administrateur. Elle prévoit notamment que chaque

administrateur agit dans l'intérêt social de l'entreprise, veille à préserver en toute circonstance son indépendance d'analyse, de jugement, de décision et d'action, évite tout conflit pouvant exister entre ses intérêts moraux et matériels et ceux de la société, informe le Conseil de tout conflit d'intérêt dans lequel il pourrait être, directement ou indirectement, impliqué, notamment à travers ses propres mandats. Chacun des administrateurs s'engage également à respecter les dispositions du code déontologique adopté par le Conseil en juin 2013 et revu lors du Conseil du 26 septembre 2019 suite à l'entrée en vigueur de la circulaire N°03/09 de l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux le 7 juin 2019.

Les statuts de la Société ainsi que la Charte des administrateurs sont disponibles et consultables au siège social de Lydec.

3.1.2. Nouvelles dispositions réglementaires en matière de gouvernance d'entreprise

En 2019, la loi sur la Société Anonyme¹ a évolué pour permettre

plus de transparence en matière de gouvernance d'entreprise. Les principales évolutions ont concerné :

- L'obligation d'intégrer au Comité d'Audit deux administrateurs indépendants dont un occupant la fonction de Président du Comité ;
- Les obligations de déclaration des initiés sur le mode de gestion de leur portefeuille et leurs transactions, et la tenue par le déontologue d'un registre y afférent ;
- L'extension du champ d'application de l'action en responsabilité des fautes commises par les administrateurs, et le renforcement des sanctions associées ;
- L'obligation faite aux administrateurs de communiquer la liste des sociétés pour lesquelles ils sont personnellement titulaires d'un mandat social à la fin de chaque année, pour l'inclure dans le rapport de gestion ;
- L'obligation d'une publication trimestrielle portant sur l'activité de l'entreprise et les principaux indicateurs financiers (chiffre d'affaires, investissements et dette nette).

¹ loi n°20-19 modifiant et complétant la loi 17-95 relative aux sociétés anonymes publiée au bulletin officiel le 26 avril 2019, et conformément à la nouvelle circulaire de l'Autorité Marocaine des Marchés des Capitaux n° 03/19 du 20 février 2019 relative aux opérations financières homologuée par arrêté ministériel n°1704-19.



3.1.3. Mandats sociaux des administrateurs

Les déclarations des mandats sociaux des administrateurs sont en Annexe 1.

3.1.4. Biographie des Administrateurs

Dominique MANGIN d'OUINCE, né le 29 septembre 1949 à Casablanca (Maroc) Président du Conseil d'administration

Jusqu'au 30 septembre 2018, Dominique Mangin d'Ouince a assuré le poste de Directeur Général Adjoint de la Division Internationale de SUEZ et a également été membre du Comité Exécutif.

Diplômé de l'Ecole Supérieure de Commerce de Bordeaux et de l'INSEAD (MBA), Dominique Mangin d'Ouince rejoint le groupe CREUSOT LOIRE ENTREPRISES en 1976, où il a été successivement Directeur Financement Projets, Directeur Financier puis Directeur Général.

En 1986, il a rejoint le groupe Lyonnaise-des-Eaux, devenu aujourd'hui SUEZ. Il a été successivement Directeur International de l'activité Eau, Directeur Général Adjoint en charge de l'activité commerciale France du Groupe, Directeur Général d'ELYO, Directeur Délégué d'ONDEO Services pour l'action commerciale et le développement International, Directeur Général Adjoint de Degrémont en charge de l'international, puis chez SUEZ Environnement, il est nommé en juin 2006 Directeur Général Délégué Zone Europe & Asie Centrale, Méditerranée, Afrique, Proche et Moyen-Orient. Au 1^{er} Janvier 2015, il est nommé Directeur Général de la Business Unit AMEI (Africa, Middle East, India).

Azeddine GUESSOUS, né le 1^{er} janvier 1941 à Fès (Maroc) Vice-Président du Conseil d'administration

Azeddine Guessous est Président Directeur Général de Maghrebail depuis 2004, et Vice-Président de RMA.

Azeddine Guessous est diplômé de l'Ecole des Hautes Etudes Commerciales (HEC Paris) et de l'Institut d'Etudes Politiques de Paris. Il commence sa carrière en 1966 au sein du groupe OCP (Office Chérifien des Phosphates), successivement comme Directeur Commercial puis Directeur

Financier. De 1977 à 1978, il est Administrateur Délégué de la Banque Commerciale du Maroc.

A partir de 1978, débute sa carrière publique et diplomatique, lorsque feu Hassan II le nomme Ministre, en charge du Commerce, de l'Industrie et du Tourisme. En 1985, il devient Ministre chargé des relations avec la Communauté Economique Européenne. De 1986 à 1994, il est nommé Ambassadeur de Sa Majesté le Roi en Espagne.

En 1995, il prend la tête de la Caisse Interprofessionnelle Marocaine des Retraites (CIMR), jusqu'en 2001 lorsqu'il est appelé à la tête de la compagnie d'assurance RMA en tant que Président Directeur Général de la Compagnie d'Assurance.

Depuis 2004, Azeddine Guessous a pris la tête de MAGHREBAIL, devenant Président Directeur Général.

Parmi ses autres responsabilités, Azeddine Guessous est également administrateur de BMCE-Bank, d'Al Mada, de Bank of Africa, de Lydec, de Risma, Vice-Président du Conseil de surveillance RMA et membre du Conseil de l'Université Al Akhawayn.

Khalid ZIANE, né le 10 janvier 1975 à Casablanca (Maroc) Vice-Président du Conseil d'administration

M. Khalid ZIANE est Directeur Général de Fipar-Holding, filiale de la Caisse de dépôt et de gestion (CDG).

Diplômé de Sup de Co Reims, M. Khalid ZIANE a créé une entreprise de conseil en investissement boursier en France en 1995 lorsqu'il était étudiant en école de commerce.

Il a intégré le Groupe BMCE en 1997 où il a mis en place le département Analyse & Recherche de BMCE Capital, développé les activités de Conseil et de Corporate Finance, a été associé au lancement du premier fonds d'investissement privé au Maroc -Capital Morocco - en partenariat avec Siparex (1997-2003) et au développement de la banque corporate, d'affaires et d'investissement (2003-2004).

Il a complété sa formation durant cette période d'une accréditation SFAF, d'un double doctorat français et marocain en droit des affaires, et du certificat d'administrateur de société.

Il rejoint en février 2004 le Groupe Caisse de Dépôt et de Gestion (CDG) où il a participé à la reprise de Fipar-Holding et à la mise en œuvre de sa

stratégie d'investissement, évoluant de directeur d'investissement à directeur général adjoint en 2009, puis à directeur général depuis février 2017, date à laquelle il est nommé Président Directeur Général successivement d'autres sociétés d'investissements du Groupe CDG (Holdco, Acacia Participations, CMVT International et Teck Capital Management).

En septembre 2019, il est nommé Directeur Général Délégué de CDG Invest (la branche d'investissement du Groupe CDG, nouvellement créée en avril 2019).

M. Khalid ZIANE occupe différents postes d'administrateur dans un ensemble de sociétés et de participations de Fipar-Holding, de CDG Invest et des autres sociétés d'investissements qu'il gère. Il préside aussi ou est membre de différents Comités Stratégiques ou Exécutifs, Comités d'Audit, Comités de Nominations et de Rémunérations, et de Comités d'Ethique.

Il est aussi administrateur de la Fondation CDG, de l'Association Marocaine des Investisseurs en Capital (AMIC), et du fonds de fonds régional Averoès Finance.

Zouheir BENSAID, né le 9 février 1960 à Khouribga (Maroc)

Zouheir Bensaid est actuellement CEO de RMA, la Compagnie d'Assurance du Groupe FinanceCom, dont il a été Vice-Président Directeur Général entre Janvier 2005 et Décembre 2014. Membre de divers conseils d'administration, dont BMCE Bank, Maghrebail, RISMA, LYDEC, CTM et d'autres filiales du Groupe, il est également membre de plusieurs Comités.

Zouheir Bensaid a une longue expérience de plus de 30 ans dans les secteurs bancaire, financier et industriel. Au milieu des années 80, après avoir été en charge des institutions financières à CITIBANK Maghreb, il a participé au lancement du développement du réseau d'ABN AMRO.

En 1994 et après une période de trois ans à la tête d'une entreprise agro-industrielle, Zouheir Bensaid retrouve le secteur financier en participant à la réforme du marché des capitaux marocains. Il occupe alors le poste de Directeur Général de MIT, société de bourse de BMCE Bank où il a lancé les premières opérations de levée de capitaux et a participé aux privatisations et introductions en Bourse au Maroc.

Président de la Bourse des Valeurs de Casablanca en 1998-1999, Zouheir Bensaïd a été Vice-Président de l'Association Professionnelle des Sociétés de Bourse marocaine de 1996 à 1998, période durant laquelle, le développement de la modernisation du marché des capitaux a été accéléré. Ancien étudiant à Cornell, Zouheir Bensaïd est diplômé en finance de l'Université du Nevada en 1985 et est membre du Phi Kappa Phi Honor Society.

Marie-Ange DEBON, née le 18 mai 1965 à Boulogne-Billancourt (France)

Jusqu'au 31 décembre 2019, Marie-Ange Debon était membre du Comité de Direction de SUEZ et Directrice Générale Adjointe du Groupe. Elle était précédemment, depuis mars 2018, Directrice Générale France et Directrice Générale Adjointe en charge de la France, de l'Italie et de l'Europe Centrale et Orientale.

Diplômée d'HEC et de l'ENA, et titulaire d'une maîtrise de droit, Marie-Ange Debon a débuté en 1990 comme Magistrat à la Cour des Comptes. Elle a ensuite rejoint France 3 en tant que Directrice de la Gestion puis Directrice Générale Adjointe, en charge des Ressources. Elle intègre le groupe Thomson (devenu Technicolor) au poste de Directeur Financier Adjoint (1998), puis à compter de juillet 2003 en devient Secrétaire Général, responsable du Juridique, des Assurances, de l'Immobilier et de la Communication Externe.

En 2008, Marie-Ange Debon rejoint SUEZ environnement en tant que Secrétaire Générale, responsable du juridique et de l'audit et, prend également en 2009 la responsabilité des Projets, des Systèmes d'Information, des Risques et Investissements, des Assurances et des Achats. De 2013 à 2018, elle est Directrice Générale Adjointe en charge de l'International. Marie-Ange Debon est membre du Conseil d'Administration de Technip FMC depuis 2010 et d'Arkema depuis mai 2018. Elle est également Vice-Présidente du MEDEF International. Elle a été membre du Collège de l'Autorité Française des Marchés Financiers de 2008 à 2014.

Jean-Claude DEPAIL, né le 16 avril 1949 à Guémené-Penfao (France)

Ingénieur diplômé de l'Ecole Nationale Supérieure d'Electricité et de Mécanique

(ENSEM, Nancy), titulaire d'une maîtrise de sciences physiques, Jean-Claude Depail est également diplômé de Sciences Economiques.

Jean-Claude Depail intègre Gaz de France en 1973 au sein de la Direction Economique et Commerciale puis de la Direction Production Transport où il devient en 1983 chef de département du Service Etudes en charge du dimensionnement du réseau de transport. Il évolue à divers postes avant de devenir en 1990 Directeur de la Région Normandie de la Direction Production Transport.

A partir de 1993, il rejoint la Direction Commerciale, en charge notamment de la relation avec les grands clients industriels et de la politique tarifaire. Dès 1999, il occupe le poste de Directeur de Gaz de France Grands Comptes, puis est nommé en 2000, Directeur Marketing et Ventes de Gaz de France Négocier. En juillet 2003, il devient Directeur de la Direction Négocier en charge des approvisionnements gaz, de l'optimisation et de la gestion du bilan gaz, et de la vente aux grands clients en Europe.

A partir de juillet 2007, Jean-Claude Depail devient Directeur Délégué de la Branche Global Gaz et GNL. De mars 2010 à fin 2015, il a été Directeur Général Adjoint du Groupe ENGIE, membre du Comité Exécutif en charge de la branche Infrastructures. Il a également été élu Président du Groupement d'Infrastructures Européen (GIE) par l'AG plénière de l'association réunie le 23 juin 2010 et ce, jusqu'à fin 2015.

Bertrand CAMUS, né le 9 février 1967 à Saint-Mandé (France)

Bertrand Camus est Directeur Général du Groupe SUEZ depuis mai 2019. Il était précédemment Directeur Général Adjoint du Groupe SUEZ pour les zones Afrique, Moyen Orient, Inde, Asie et Pacifique, un rôle qu'il a assumé depuis mars 2018.

Il a occupé plusieurs postes de direction depuis son arrivée chez SUEZ en 1994, après avoir passé 5 ans dans le financement de projets au sein du secteur bancaire.

Il rejoint SUEZ environnement en 1994 en tant que Chef de division pour mener des efforts de développement commercial sur les Partenariats Publics-Privés (PPP) internationaux majeurs, et rencontre des succès importants à Budapest, en Hongrie et à Casablanca au Maroc, la plus grande concession d'eau et d'électricité au monde.

Il a ensuite passé plusieurs années à développer l'activité en Asie du Sud-Est puis a occupé le poste de Directeur Général entre 2003 et 2006 et devient ensuite Directeur Général de SUEZ Amérique du Nord entre 2008 et 2015. Avant d'être nommé à sa position actuelle, Bertrand Camus a assumé les fonctions de Directeur Général Eau France (ex. Lyonnaise des Eaux) et Directeur Général Adjoint de la division Eau Europe du Groupe SUEZ de 2015 à mars 2018.

Bertrand Camus est diplômé de l'Ecole Nationale des Ponts et Chaussées. Il est, par ailleurs, Administrateur de la Fondation SUEZ.

Rachid LAAZIRI, né le 5 mars 1974 à Youssefia (Maroc)

Rachid Laaziri est Directeur Délégué Finance & Support de Fipar-Holding depuis septembre 2014.

Rachid Laaziri est diplômé de l'Institut des Hautes Etudes de Management de Casablanca, et possède un MBA en finance de la TISOM International School of Management, ainsi qu'un Certificat des Administrateurs de Sociétés de l'Institut Marocain des Administrateurs / UIR. Il a entamé sa carrière professionnelle en 1997 dans les marchés financiers, d'abord au sein de la société de bourse Upline Securities en tant qu'analyste financier au sein du Département Recherche, puis à partir de 2000 en tant que Responsable du Département Analyse & Recherche de la société de bourse Crédit du Maroc Capital.

Durant cette expérience dans les marchés financiers, Rachid Laaziri a analysé et évalué une vingtaine de sociétés et secteurs cotés à la Bourse des Valeurs de Casablanca et a rédigé plusieurs notes et rapports de recherche institutionnelle et macro-économique. Il a également participé à la réalisation de plusieurs missions de conseil financier et stratégique au sein de ces deux sociétés de bourse.

En décembre 2002, Rachid Laaziri rejoint le Groupe CDG en tant que Chef de Projets au sein du Pôle Investissements et Participations, où il a mené plusieurs projets d'investissements, de désinvestissements et des projets de développement du Groupe CDG. Il a également participé à la mise en place et à la négociation de financements bancaires dans le cadre de projets de développement du Groupe CDG.

En septembre 2004, il est nommé Directeur des Participations de



Fipar-Holding (Groupe CDG), en charge de la structuration et de la gestion active des participations en portefeuille.

En septembre 2009, il est nommé Directeur Finance & Support de Fipar-Holding, puis Directeur Délégué Finance & Support depuis septembre 2014.

Paul BOURDILLON, né le 14 avril 1972 à Londres (Royaume-Uni)

Paul Bourdillon est Directeur Général Adjoint de la Business Unit AMEI (Afrique, Moyen Orient, Inde), au sein du Groupe SUEZ depuis le 1^{er} mars 2017 et exerce différents mandats d'administrateur.

Diplômé de l'Université de Bristol et de l'ESCP, il intègre la banque d'affaires anglaise Schrodgers en 1996.

En 2002, il rejoint SUEZ Environnement en tant que contrôleur financier, pour ensuite devenir le chef de l'équipe de contrôleurs financiers du groupe.

En 2006, il est nommé Directeur Financier de SITA en Australie. Il revient au siège à Paris en 2009 en tant que Directeur des Fusions et Acquisitions du groupe SUEZ Environnement.

En 2010, il repart chez Agbar, filiale espagnole et d'Amérique latine du groupe dans le secteur de l'eau, en tant que Directeur Financier Adjoint.

En 2015, il est nommé Directeur Financier de la Business Unit Afrique - Moyen Orient - Inde.

Pierre-Yves POULIQUEN, né le 24 novembre 1963 à Tours (France)

Pierre-Yves Pouliquen est Directeur Général de la Business Unit AMEI (Afrique, Middle-East, Inde), au sein du Groupe SUEZ depuis le 1^{er} mars 2017. Il a assuré le poste de Directeur Général Adjoint de l'AMEI depuis le 1^{er} avril 2013. Il exerce différents mandats d'administrateur.

Diplômé d'HEC Paris, il intègre Rhône Poulenc en 1988, après avoir travaillé à l'Aérospatiale (à Singapour en tant que VSNE).

En 1995, il rejoint SCORI, filiale de SITA, en tant que Directeur Financier, puis en prend la tête en 1998. Après avoir été Directeur rattaché au Directeur Général de SITA Europe en 2003, Pierre-Yves Pouliquen est nommé en 2004 Directeur Général de SITA Normandie-Picardie.

En 2007, il quitte la branche déchets du groupe SUEZ pour rejoindre l'entité traitement des eaux et prend alors la direction des activités de Degrémont en

France et la supervision du métier Services au niveau mondial.

A compter du 1^{er} février 2020, il est nommé Directeur du Développement Durable du Groupe SUEZ. Pierre-Yves est membre du Performance Management Committee.

3.1.5. Attributions du Conseil d'administration

En vertu des dispositions légales et réglementaires et de l'article 18 des statuts de la Société, le Conseil d'administration détermine les orientations et la stratégie de Lydec et veille à leur mise en œuvre. Sous réserve des pouvoirs expressément attribués aux assemblées d'actionnaires et dans la limite de l'objet social, il se saisit de toute question intéressant la bonne marche de la société et règle par ses délibérations les affaires qui la concernent. Le Conseil d'administration procède aux contrôles et aux vérifications qu'il juge opportuns. En complément des compétences définies par la loi, il autorise préalablement les décisions définies par les statuts qui limitent les pouvoirs du Directeur Général.

3.1.6. Organisation et fonctionnement du Conseil d'administration

Le fonctionnement du Conseil est notamment défini par les dispositions des statuts. Le Conseil se réunit au moins trois fois par an, et aussi souvent que l'intérêt de la société l'exige. Les réunions du Conseil peuvent être tenues par moyen de visioconférence ou moyens équivalents permettant l'identification des administrateurs et garantissant leur participation dans des conditions adéquates. Le Président fixe l'ordre du jour en tenant compte des propositions émanant des administrateurs, il préside les réunions du Conseil, dirige les délibérations, veille à la qualité des échanges et à la collégialité des décisions. Le secrétaire du Conseil assure l'établissement des procès-verbaux de ses séances. En 2019, ces fonctions ont été assurées par Pierre-Alexandre Lacarelle, salarié de Lydec.

Le fonctionnement du Conseil prévoit une information permanente à disposition des administrateurs :

- préalablement à toute réunion du Conseil, chaque administrateur reçoit un dossier sur les points

à l'ordre du jour qui nécessitent une analyse particulière et une réflexion préalable, de manière à pouvoir prendre position en connaissance de cause et de manière éclairée sur les points qui seront abordés lors du Conseil ;

- lors de chaque réunion, une information est portée à la connaissance des administrateurs sur les principaux faits ou événements significatifs portant sur la vie de la société et intervenus depuis la date du précédent Conseil ;
- les administrateurs reçoivent, entre les réunions du Conseil d'administration, toutes les informations utiles sur les événements significatifs. Plus généralement, Lydec peut leur communiquer à tout moment toutes les informations et tous les documents qu'ils estiment utiles à l'accomplissement de leur mission. Ils reçoivent notamment les communiqués de presse de la société autres que ceux revus dans le cadre des réunions du Conseil.

Dans le cadre de l'article 56 de la loi n°17-95 tel que modifié et complété par la loi n°20-05, le Conseil a aussi adopté à l'unanimité une Charte sur les Conventions réglementées lors du Conseil d'administration du 20 septembre 2017. L'objectif de cette charte est de rappeler le cadre juridique qui régit les conventions réglementées, de partager des précisions pédagogiques sur le champ d'application ainsi que la méthodologie utilisée en interne pour qualifier les différentes conventions conclues par Lydec.

3.1.7. Rémunération des administrateurs et des dirigeants

Rémunération des administrateurs

Les administrateurs siégeant au Comité Consultatif de Suivi (CCS) perçoivent des jetons de présence en rémunération de leur participation et de leur activité au sein du Comité. L'Assemblée Générale de 2007 a fixé le budget annuel des jetons de présence à un montant de 180 000 DH à distribuer aux administrateurs membres du CCS, sauf aux administrateurs représentant les actionnaires fondateurs, et ceci à raison de 15 000 DH brut pour chaque participation. Le Comité Consultatif de Suivi ayant tenu trois réunions en 2019, la rémunération totale perçue par les administrateurs membres de ce

Comité est de 90 000 (Quatre-vingt-dix mille) Dirhams Brut.

Rémunération des dirigeants

La rémunération brute annuelle globale des membres du Comité de Direction Générale de Lydec au titre de l'exercice 2019 s'élève à 18.231.320 DH.

3.1.8. Activité 2019

Au cours de l'exercice 2019, le Conseil d'administration s'est réuni trois fois, avec un taux de présence des membres du Conseil de 85 %. Au cours de ces réunions, le Conseil a notamment été informé et/ou délibéré sur les sujets suivants :

- l'évolution de l'activité et les opérations stratégiques et les grands enjeux du contrat de gestion déléguée, et notamment l'avancement des travaux de la 2^{ème} révision du Contrat de Gestion Déléguée avec l'Autorité Déléguée, le suivi du projet d'harmonisation des périmètres, et le suivi du dossier des révisions économiques ;
- l'arrêt des comptes annuels 2018, des résultats semestriels 2019 et l'examen du budget de l'exercice 2020 ;
- la convocation de l'Assemblée générale ordinaire des actionnaires 2019 et l'approbation des projets de résolutions présentées, la convocation de l'Assemblée générale mixte des actionnaires

2020 et l'approbation des projets de résolutions présentées.

Le Conseil d'administration a délibéré systématiquement à l'issue des rapports des différents comités qui lui sont rattachés, notamment en matière d'audit, de contrôle interne, de gestion des risques, ainsi qu'en matière d'éthique et de développement durable. Enfin, et conformément aux dispositions prévues au Contrat de gestion déléguée, un observateur de l'Autorité déléguée était présent lors des réunions du Conseil de 2019.

Mission d'évaluation du Conseil d'Administration de Lydec

Recommandée par l'Audit de suivi 2017 du Label RSE de la Confédération Générale des Entreprises du Maroc, Lydec a lancé au dernier trimestre 2018 une mission d'évaluation de son Conseil d'administration réalisée par le Cabinet d'avocat spécialisé CMS Francis Lefebvre Avocats, 2^{ème} cabinet français par son chiffre d'affaires.

Objectifs de la mission :

- Pour les administrateurs :
 - Une occasion pour s'exprimer et d'échanger en toute liberté sur le fonctionnement et l'efficacité de l'instance,
 - Favoriser le dialogue constructif entre les administrateurs,
 - Renforcer la cohésion entre les membres du conseil,
 - Faire du dialogue une source de motivation et d'implication,
 - Permettre à chaque administrateur d'avoir un réel enrichissement dans l'exercice de son mandat.
- Pour l'entreprise :
 - Vérifier la conformité aux bonnes pratiques en matière de gouvernance d'entreprise,
 - Vérifier si la composition actuelle du Conseil d'administration correspond à celle qui est souhaitable pour la Société,
 - Enrichir la vision stratégique,
 - Adapter le Conseil d'Administration aux évolutions de l'entreprise
 - Améliorer l'efficacité du fonctionnement du Conseil.

Résultats de la mission :

La restitution des résultats de cette évaluation a été faite lors du Conseil d'administration du 14 février 2019 et le plan d'action élaboré a été partagé au conseil du 26 septembre 2019. Les conclusions du rapport d'évaluation du Cabinet ont été positives et ont souligné que les administrateurs étaient globalement satisfaits de la gestion actuelle de l'instance et de la qualité des débats.





3.2. Les comités permanents du Conseil

Le Conseil d'administration de Lydec s'appuie sur quatre comités consultatifs permanents : le Comité d'Audit, le Comité d'Éthique et de Développement Durable, le Comité de Nominations et de Rémunérations et le Comité Consultatif de Suivi. Opérant sous la responsabilité du Conseil d'administration, ces comités ont un rôle consultatif et ne disposent pas de pouvoir de décision. Leur mission vise à faciliter la prise de décision du Conseil d'administration à travers des travaux collectifs de réflexion et de synthèse sur des thématiques clés et ainsi contribuer à l'efficacité de l'organisation.

Le Conseil, sur proposition de son Président et après concertation, désigne les membres composant les comités ainsi que leurs présidents, en tenant compte des compétences, de l'expérience et de la disponibilité des administrateurs.

3.2.1. Le Comité d'Audit

Le Comité d'Audit est chargé d'aider le Conseil d'Administration à veiller à l'exactitude et à la sincérité des comptes sociaux de Lydec, ainsi qu'à la qualité du contrôle interne et de l'information délivrée aux actionnaires et aux marchés. A minima une fois par an, le comité d'Audit entend notamment les commissaires aux comptes et le Directeur de l'audit interne de la Société, hors présence de tout membre de la Direction générale. Il reçoit notamment du Conseil d'administration les missions suivantes :

En ce qui concerne les comptes, le Comité

- procède à l'examen préalable et donne son avis sur les projets de comptes annuels, de résultats intermédiaires et préliminaires ainsi que les commentaires qui les accompagnent, avant leur présentation au Conseil d'administration ;
- étudie les changements et adaptations des principes et règles comptables utilisés dans l'établissement des comptes ;
- s'entretient avec les Commissaires aux Comptes, la Direction Générale, la Direction Financière, l'audit interne ou toute autre personne du management lorsqu'il l'estime nécessaire ; ces auditions peuvent avoir lieu le cas échéant, hors la présence des membres de la Direction générale.

En ce qui concerne le contrôle externe de la Société, le Comité

- assure le suivi du contrôle légal des comptes annuels et des comptes consolidés par les commissaires aux comptes ;
- évalue les propositions de nomination ou de renouvellement des commissaires aux comptes de la société en prenant connaissance des offres des différents cabinets pressentis, formule un avis sur le montant des honoraires sollicités pour l'exécution des missions de contrôle légal et soumet au Conseil d'administration sous forme de recommandation le résultat de cette sélection ;
- examine chaque année avec les commissaires aux comptes leurs plans d'intervention, les conclusions de ceux-ci et leurs recommandations ainsi que les suites qui leur sont données.

En ce qui concerne l'audit et le contrôle interne de la Société, le comité

- examine avec les responsables du contrôle interne le suivi de l'efficacité et de la qualité des systèmes, procédures et plans de contrôle interne de la Société ;
- examine avec les responsables de l'audit interne, les plans d'interventions et d'actions dans le domaine de l'audit interne, les conclusions de ces interventions et actions et les recommandations et suites qui leur sont données, le cas échéant, hors la présence des membres de la Direction générale ;
- examine chaque année les résultats menés par l'audit sur le contrôle interne ;
- confie à l'audit interne toute mission qu'il jugerait nécessaire.

En ce qui concerne les risques, le comité

- prend connaissance régulièrement des évolutions de l'environnement de la Société et de ses grands enjeux et risques significatifs ;
- passe en revue régulièrement avec la Direction Générale les principaux risques de l'entreprise.

Composition au 31 décembre 2019

Le Comité est composé de trois membres : Paul Bourdillon (Président), Azeddine Guessous et Rachid Laaziri. Tous disposent de compétences particulières en matière financière, comptable et gouvernance sociale et témoignent également d'une connaissance approfondie de Lydec.

Nouvelles dispositions réglementaires

L'année 2019 a été marquée par la publication officielle de nouvelles dispositions réglementaires en matière de gouvernance d'entreprise. Ainsi, l'article 106 bis de la loi 20-19 modifiant et complétant la loi n°17-95 sur les sociétés anonymes a fait évoluer la composition du comité d'audit comme suit :

- le comité d'audit doit être composé d'au moins trois administrateurs, non exécutifs ;
- le Président du comité doit être indépendant ;
- Lydec étant coté sur le marché principal de la bourse, doit avoir, au moins, un 2^{ème} administrateur indépendant au Comité.

Activité 2019

En 2019, le Comité d'Audit s'est réuni deux fois avec un taux de participation de 100%. Il a notamment abordé les sujets suivants : l'analyse des évolutions de l'environnement externe, le suivi des enjeux du contrat de gestion déléguée, le plan de contrôle interne, la revue et la cartographie des risques majeurs, le plan d'audit interne, l'analyse et l'examen des comptes annuels au 31 décembre 2018, des comptes semestriels au 30 juin 2019, et des communiqués de presse y afférents. En matière d'audit interne, le Comité a écouté à deux reprises, hors présence de tout membre de la Direction générale, le Directeur de l'audit interne et de l'inspection générale concernant le bilan et le planning des missions 2019, sur l'indépendance de l'audit interne, et il a examiné et validé le plan d'audit pour l'exercice 2019.

Le Conseil a également examiné le projet de modification du règlement intérieur, en lien avec l'évolution de la réglementation, qui a été approuvé au Conseil d'administration du 26 Septembre 2019.

3.2.2. Le Comité d'Éthique et Développement Durable

Dans le cadre de sa démarche RSE et conformément à ses engagements pris dans le domaine de la lutte contre la corruption, comme ceux du Pacte Mondial des Nations Unies, Lydec a mis en place un Système de Management Anti-corruption (SMAC), et est devenue la première entreprise marocaine certifiée en la matière selon le référentiel NM ISO 37001 en octobre 2018.

Composition au 31 décembre 2019

Le Comité est composé de quatre membres : Pierre-Yves Pouliquen (Président), Zouheir Bensaid, Jean-Claude Depail et Khalid Ziane.

Activité 2019

En 2019, le Comité d'Éthique et de Développement Durable s'est réuni deux fois avec un taux de participation de 87,5 %. Les projets abordés par le Comité ont principalement porté sur :

- L'examen du rapport annuel du Déontologue ;
- Le retour sur l'audit de certification du SMAC d'octobre 2018 ;
- La validation des valeurs revues de Lydec suite à la revue stratégique de septembre 2018 ;
- La revue du Système de Management Anti-Corruption (SMAC) par l'organe de gouvernance, tel qu'exigé par la norme NM ISO 37001 ;
- Le déploiement de la « Feuille de Route Développement Durable 2030 ». Celle-ci a été élaborée suite à la réalisation de la matrice de matérialité de Lydec et à sa mise en

convergence avec le Plan d'Actions Développement Durable 2020 ;

- Le bilan de l'activité de la Fondation Lydec pour l'exercice 2019 ;
- La mise à jour du Code déontologique suite à l'entrée en vigueur de la circulaire N°03/19 du 20 février 2019 de l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux le 7 Juin 2019.



Code déontologique

Pour se conformer aux dispositions de la Loi n°43-13 et aux dispositions de la Circulaire N°03/19 du 20 février 2019 de l'AMMC, relative aux opérations et informations financières, entrée en vigueur suite à sa publication au Bulletin Officiel, le 7 juin 2019, Le Comité a examiné le projet de mise à jour du code déontologique de Lydec.

Les principales dispositions modifiées au niveau du code portent sur :

- La précision et l'élargissement des missions du déontologue notamment en ce qui concerne le suivi du respect des règles et procédures visées par le code déontologique ;
- L'obligation pour les initiés disposant d'un portefeuille d'actions Lydec :
 - D'en informer le déontologue et lui préciser les modalités de sa gestion (directe ou sous mandat par un intermédiaire financier) ;
 - De consigner dans un registre spécial tenu par le déontologue les transactions boursières réalisées lorsque leur portefeuille d'actions n'est pas géré dans le cadre d'un mandat de gestion. Cette information est intégrée dans le rapport semestriel établi à l'attention de l'AMMC.
- L'intégration des nouvelles dispositions légales relatives aux sanctions en cas de non-respect des dispositions de la Loi n°43-13 (informations privilégiées, fausses ou trompeuses).

3.2.3. Le Comité de Nominations et de Rémunérations

Le Comité de Nominations et de Rémunérations a notamment pour mission d'examiner les questions de nomination et de rémunération des dirigeants de Lydec. Il est consulté sur le système de rémunération global de l'entreprise, sur ses évolutions, sur la politique de gestion des cadres à potentiel et sur le plan de succession aux postes clés de l'entreprise.

Composition au 31 décembre 2019

Le Comité est composé de trois membres : Azeddine Guessous (Président), Rachid Laaziri et Dominique Mangin d'Ouinice.

Activité 2019

Le Comité s'est réuni trois fois, avec un taux de participation de 100%. Les travaux du comité ont porté sur :

- Le règlement intérieur du Comité Rémunération & Nomination : Le Comité a examiné le projet de modifications du règlement

intérieur du Comité. Le projet a intégré, dans les attributions du dit comité, les propositions de décisions liées aux nominations et aux rémunérations des administrateurs. Le règlement intérieur a été approuvé au Conseil d'administration du 26 septembre 2019.

- Nouvelles propositions de deux administrateurs indépendants : afin de se mettre en conformité par rapport à la loi n°20-19 modifiant et complétant la loi 17-95 relative aux sociétés anonymes publiée au bulletin officiel le 26 avril 2019, et conformément à la nouvelle



circulaire de l'Autorité Marocaine des Marchés des Capitaux n° 03/19 du 20 février 2019 relative aux opérations financières homologuée par arrêté ministériel n°1704-19, le comité a lancé le processus de sélection de deux administrateurs indépendants qui siègeront au Conseil d'administration et au Comité d'audit. Les candidatures issues de ce processus ont été soumises à l'approbation des Conseils d'administration du 26 septembre 2019 et du 20 décembre 2019.

- Rémunération et mandat des administrateurs : Le Comité a validé la proposition de réduction de la durée du mandat des administrateurs de 6 ans à 3 ans. Il a également validé une durée de 3 ans pour le mandat des nouveaux administrateurs intégrant le conseil par cooptation, en remplacement d'un administrateur démissionnaire. Cette réduction de la durée des mandats s'inscrit dans les bonnes pratiques en matière de bonne gouvernance mais également répond à une recommandation de la mission d'évaluation du Conseil d'Administration réalisée en 2019 par un cabinet externe. Cette disposition fera l'objet d'une modification des statuts de

l'entreprise sous réserve de sa ratification par l'Assemblée Générale Mixte qui se tiendra au début de l'année 2020. Le comité a également débattu sur l'évolution du mode de rémunération des administrateurs afin de se conformer aux dispositions réglementaires et aux pratiques du marché.

- Rémunération des Directeurs, Nominations & Mobilités 2019.

3.2.4. Le Comité Consultatif de Suivi

Le Comité Consultatif de Suivi a vocation à recevoir et à demander toutes informations utiles sur l'évolution de la gestion de la société et à assister le Président, le Directeur Général et le Conseil d'administration dans leur prise de décisions en émettant un avis consultatif sur l'analyse des propositions relatives aux orientations stratégiques et sur tout sujet à soumettre au Conseil d'administration et à l'Assemblée Générale.

Composition au 31 décembre 2019

En 2019, le Comité s'est réuni 4 fois, avec un taux de participation de 87.5%, pour la préparation et la discussion des

questions à soumettre au Conseil d'administration et à l'Assemblée Générale, en particulier.

Le comité est composé de quatre membres : Dominique Mangin d'Ouince (Président), Azeddine Guessous, Rachid Laaziri et Pierre-Yves Pouliquen.

Activité 2019

Le Comité a émis un avis consultatif sur les sujets suivants :

- Les grands enjeux de la Société, et notamment l'avancement des travaux de la 2^{ème} révision du contrat de gestion déléguée, du projet d'harmonisation des périmètres de la Gestion Déléguée, et des discussions en cours concernant les révisions économiques,
- Les arrêtés des comptes sociaux annuels 2018,
- L'atterrissage des résultats semestriels et annuels 2019,
- Le cadrage global du budget annuel 2020 de la Société.



3.3. L'Assemblée Générale des Actionnaires

L'Assemblée Générale, régulièrement constituée, représente l'universalité des actionnaires. Ses décisions s'appliquent à tous. L'ensemble des actionnaires peut y participer. Tout actionnaire a le droit de participer aux assemblées générales à condition que ses actions soient libérées des versements exigibles. Chaque action donne droit à un vote et à la représentation dans les assemblées générales.

L'Assemblée Générale des actionnaires réunie dans sa forme ordinaire statue sur toutes les compétences qui excèdent la compétence du Conseil

d'administration et, d'une manière générale, elle détermine souverainement la conduite des affaires de la société. Elle prend notamment connaissance du rapport du Conseil d'administration et de celui des Commissaires aux Comptes. Elle discute, redresse ou approuve les comptes. Parmi ses prérogatives, elle décide de l'affectation des résultats, fixe le dividende et autorise l'émission d'obligations.

Elle nomme, remplace, réélit ou révoque les administrateurs dans les conditions fixées par la loi. Elle nomme les

Commissaires aux Comptes.

L'Assemblée confère également les autorisations prévues par la loi en ce qui concerne les conventions réglementées. L'Assemblée Générale, réunie dans sa forme extraordinaire, peut, notamment sur proposition du Conseil d'administration, apporter aux statuts toutes modifications autorisées par la loi sur les sociétés.

Activité 2019

En 2019, l'Assemblée Générale des Actionnaires s'est réunie le 13 juin 2019, dans sa forme ordinaire.



3.4. Le dispositif éthique et déontologique



Forte de ses valeurs, ses métiers, sa mission de service au public, et son engagement en matière de responsabilité sociétale d'entreprise, Lydec fonde son action sur l'éthique et l'ancrage au sein de la société d'une culture d'intégrité dans tous les actes de l'entreprise et ses relations avec les parties prenantes.

La démarche éthique de Lydec repose sur trois niveaux :

- des référentiels ;
- une organisation ;
- des pratiques professionnelles.

3.4.1. Les référentiels

Au-delà des dispositions législatives et réglementaires, Lydec s'est dotée d'un référentiel éthique complet articulé autour de différents référentiels complémentaires : une Charte Ethique, un guide sur « Les Pratiques de l'Ethique », un Guide de bonne conduite, qui ont été diffusés et déployés par des actions de proximité auprès de l'ensemble des collaborateurs.

Le 7 août 2017 la norme ISO 37001 « Système de Management Anti-Corruption - Exigences et recommandations de mise en œuvre » a été adoptée en tant que norme marocaine. Lydec y a vu une opportunité pour envisager une approche globale de lutte contre la corruption, contribuant ainsi, à son niveau, à l'engagement national de lutte contre la corruption.

En 2018, elle s'est ainsi engagée dans une démarche volontariste de mise en place d'un système de management anti-corruption conforme à ladite norme. Dans ce cadre, son référentiel documentaire sur l'éthique s'est vu enrichi par de nouveaux documents et procédures dont notamment une nouvelle version des règles et procédures en matière de cadeaux, invitation et voyages et un guide anti-corruption. A l'instar des guides pratiques déjà diffusés, ce dernier guide a pour ambition d'aider concrètement les collaborateurs dans leurs comportements et dans leurs décisions. Le déploiement du Système de management Anti-corruption a été couronné par l'obtention de sa conformité à la Norme précitée en décembre 2018. Par ailleurs, Lydec a également adopté un code de déontologie qui encadre la gestion des informations sensibles et des transactions sur les titres de la société. Ce document a été mis à jour en 2019 pour tenir compte de l'évolution de la réglementation.

3.4.2. L'organisation

L'impulsion de l'engagement éthique de Lydec est donnée au plus haut niveau de l'entreprise, par son Conseil d'administration, son Directeur Général, et son Comité de Direction Générale, qui ont doté Lydec des structures et procédures appropriées au pilotage, à la conception, à la gestion et au reporting de cet enjeu.

Le Conseil d'administration, par l'entremise de son Comité d'éthique et de développement durable, le Directeur Général et les membres du Comité de Direction Générale sont les premiers garants de l'application de la Charte Ethique de Lydec. Ils ont également la responsabilité de veiller à ce que le Système de management anti-corruption reste approprié, adéquat et efficace.

A cet effet, la Direction générale veille à doter le Système des outils et moyens nécessaires à son bon fonctionnement et son efficacité en termes de pertinence des actions de prévention et également de détection des violations de ses règles. Elle instaure également un système de contrôle de l'application des dispositifs éthique et de conformité. Chaque directeur est également porteur de cet engagement managérial. Les processus s'appliquent à l'ensemble des collaborateurs et les responsables hiérarchiques ont des obligations particulières : transmettre, sensibiliser, former et contrôler.

Le Directeur Général a également nommé un déontologue qui lui est rattaché. Ce dernier remplit également la fonction de Responsable conformité anti-corruption au sens de la Norme NM ISO 37001. A ce titre, il a pour mission de s'assurer que le système de management anti-corruption mis en place est conforme aux exigences de cette norme. Pour cela, il vient en appui aux Directeurs dans l'exercice de leur responsabilité en matière de conformité des activités et missions dont ils ont la charge.

Le déontologue est, par ailleurs, chargé de veiller à la mise en œuvre des principes, règles et procédures en matière d'éthique sur le périmètre des activités de Lydec. A la fois facilitateur et animateur, il contribue à la prévention du risque éthique en impulsant des pratiques professionnelles conformes aux engagements de Lydec.

Parmi ses missions, le déontologue établit :

- un rapport annuel interne, destiné au comité d'éthique et de développement durable ;
- un rapport semestriel, communiqué à l'Autorité Marocaine des Marchés des Capitaux (AMMC).

Il adresse directement ses conclusions au Directeur Général de Lydec et rapporte régulièrement au Comité d'Ethique et de Développement Durable.

Le déontologue peut être saisi par tout collaborateur et apporte aide et conseils à tout collaborateur qui s'interroge en matière d'éthique et contribue à identifier et à diffuser les bonnes pratiques. Il suit également les incidents éthiques qu'elle que soit leur provenance (saisie directe par un collaborateur ou tiers à l'entreprise, par le management ou à l'issue des missions d'audit et d'inspection générale). Les suspicions d'incidents ou incidents éthiques constatés font l'objet d'un processus précis d'examen suivi par la Direction générale. Le bilan des incidents éthiques est partagé avec le Comité d'audit et avec le Comité d'Ethique et Développement Durable.

Le déontologue a également pour mission d'inventorier les risques éthiques de Lydec et pilote dans ce sens une cartographie des risques éthiques par processus. Cet exercice, au-delà de l'intérêt en termes de définition d'action de prévention du risque éthique et de la prise en considération de la dimension éthique dans la définition des actions de contrôle interne, permet aux collaborateurs impliqués dans l'identification des risques et des mesures associées d'échanger et de réfléchir sur les problématiques éthiques dont notamment celui de la corruption.

Les pratiques professionnelles

Pour mener à bien son activité, le déontologue de Lydec reçoit le soutien de plusieurs directions fonctionnelles et notamment l'audit, le contrôle interne, la communication et les ressources humaines.

En matière de ressources humaines, au cours de l'année 2019, les formations sur la thématique de la prévention de la corruption se sont poursuivies. Un nouveau module destiné aux collaborateurs des collègues « Maîtrise » et « Exécution » a été mis en place. Son déploiement a démarré au quatrième trimestre 2019 et se poursuivra aux cours de l'année 2020 faisant bénéficier,

en priorité, les collaborateurs occupant des fonctions classées fortement exposées au risque de corruption.

Enfin, concernant le respect des droits humains et plus spécifiquement, la

protection des données personnelles, Lydec est à jour de toutes les déclarations et demandes d'autorisation de traitement nécessaires auprès de la Commission Nationale de Contrôle de Protection des

Données à Caractère Personnel (CNCP). Lydec veille au suivi particulier des mises à jour nécessaires suite à la mise en place de nouveaux traitements.



3.5. Dispositifs de contrôle interne, d'audit interne et d'inspection générale, et de gestion des risques

3.5.1. Le dispositif de contrôle interne

Objectifs

Lydec s'est dotée d'un dispositif de contrôle interne qui vise à fournir à la Direction Générale une assurance raisonnable quant à la maîtrise des opérations au regard de la conformité aux lois et réglementations en vigueur et à la gouvernance du Groupe SUEZ, à la prévention de la fraude, à la sécurisation des processus et à la fiabilisation des états financiers.

Référentiel

Le programme du contrôle interne de Lydec s'appuie sur :

- un nouveau référentiel MATRISK qui définit le cadre général des risques sur les processus clés de l'entreprise et de toutes les unités opérationnelles du Groupe SUEZ ;
- le modèle défini par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission « COSO », qui constitue un référentiel de contrôle interne visant à limiter les tentatives de fraudes dans les rapports financiers des entreprises ;
- tous les documents de référence de l'entreprise (notamment en matière d'éthique et de déontologie), les dispositions d'organisation de l'entreprise, la cartographie des risques de Lydec.

La mise en œuvre du contrôle interne à Lydec s'inscrit également dans une démarche d'amélioration continue reposant sur l'adaptation des contrôles en fonction de l'évolution des risques, des remontées des différents acteurs métiers pour une rationalisation et une optimisation du dispositif et de l'enrichissement des référentiels internes.

Activité en 2019

En 2019, Lydec poursuit le déploiement du nouveau dispositif de contrôle interne tel que revu suite à la refonte finalisée en 2017 et en cohérence avec le dispositif du Groupe SUEZ. Ce dispositif vise notamment :

- La rationalisation de l'ensemble des activités de contrôle afin de mieux cibler les risques et enjeux de Lydec ;
- La revue des risques identifiés tenant compte notamment des évolutions du périmètre et de l'organisation ;
- Le renforcement des activités de contrôle au niveau des domaines à enjeu (évolutions de l'organisation, gestion des participations, conformité réglementaire...) ;
- La cohérence du dispositif avec la démarche ERM (Management Global des risques).

En 2019, le déploiement du nouveau dispositif du contrôle interne MATRISK s'est notamment concrétisé par la réalisation des actions suivantes :

- La formation par SUEZ des référents contrôle interne de Lydec au nouvel outil MATRISK ;
- L'analyse des 25 risques essentiels avec évaluation sur MATRISK des contrôles atténuant ces risques ;
- L'intégration des risques en rapport avec la mise en conformité légale et réglementaire (Loi Sapin 2 sur la prévention de la corruption et le règlement général sur la protection des données) avec définition des actions préventives correspondantes ;
- Le déploiement en cours de MATRISK sur les risques de catégorie standards et des risques liés au COSO ;
- L'élaboration d'un dispositif Anti-Fraude visant à renforcer la prévention des risques de fraudes.

3.5.2. Le dispositif d'audit interne et d'inspection générale

Objectifs

La Direction Audit Interne & Inspection Générale (DAIIG) a pour mission d'examiner les activités de l'entreprise afin de donner à la Direction Générale et au Conseil d'administration une assurance raisonnable sur le bon fonctionnement des opérations de l'entreprise, sur l'efficacité des processus de gestion des risques et de contrôle interne. La DAIIG réalise également des investigations pour détecter toute éventuelle dérive par rapport aux règles éthiques.

De par son rattachement à la Direction générale, la DAIIG réalise ses missions en toute indépendance et objectivité. Les conclusions des travaux de la DAIIG sont impartiales.

Référentiels

L'audit interne au sein de Lydec est une profession normée. Elle s'appuie essentiellement sur :

- une charte d'audit interne revue périodiquement ;
- un code de déontologie, fournissant aux auditeurs internes les principes et valeurs régissant leur pratique professionnelle ;
- des normes professionnelles internationales pour la pratique de l'audit interne.

Activités 2019

La DAIIG s'est assurée que les opérations sont effectuées en conformité avec les référentiels en vigueur et que les risques inhérents à ces opérations sont convenablement couverts par des contrôles.



À cet effet, la DAIIG a mené les missions d'audit en fournissant aux dirigeants des analyses, des appréciations et des recommandations le cas échéant.

Les processus de gestion des risques et de contrôle interne sont revus dans le cadre de chacune des missions d'audit réalisées.

La DAIIG a également réalisé des missions d'investigation pour détecter et/ou prévenir tout éventuel comportement non éthique.

Le Directeur de l'audit interne et de l'inspection générale a rendu compte deux fois au Comité d'Audit (février et septembre) afin de présenter le bilan des activités de la direction et/ou approuver le plan prévisionnel d'audit et d'inspection générale.

Au titre de 2019, les missions menées par la DAIIG ont couvert les principaux domaines suivants :

- Achats et stocks ;
- Marchés ;
- Grands projets de travaux conventionnés.
- Clientèle ;
- Dispositif de sécurité ;
- Rendements des réseaux.

3.5.3. Le dispositif de gestion des risques

La politique de gestion des risques de Lydec repose sur :

- Une cartographie des risques majeurs et prioritaires, mise à jour annuellement et soumise au Comité d'Audit. Ces risques sont

suis par le Comité de Direction Générale (CDG).

- En 2019, Lydec a revu, dans le cadre d'un séminaire de Direction générale dédié, la cartographie des risques majeurs sur la base d'une analyse des faits marquants, de l'évolution du contexte et des forces et menaces qui en découlent.

L'évaluation des risques majeurs a été faite selon le modèle du référentiel MATRISK.

La cartographie ainsi revue a été présentée, commentée et validée par le Comité d'audit. Un focus particulier a porté sur les nouveaux risques ainsi que sur les principales évolutions enregistrées depuis la dernière revue.

- Une cartographie des risques éthiques pilotée par le Déontologue est suivie par le Comité d'éthique et de développement durable.
- Une cartographie des risques de corruption : établie en 2018 et revue annuellement pour se conformer aux exigences à la fois de la norme ISO 37001 et celles découlant des dispositions de la Loi Sapin 2. Cette cartographie, extraite de la cartographie générale des risques éthiques, laquelle a fait l'objet d'une complète refonte en 2019, a pour objectif :

- D'identifier des scénarii de risques de corruption (risques bruts) par domaine et par processus,
- D'évaluer leur niveau d'exposition,
- D'identifier les actions permettant de minimiser ces risques (existantes et/ou nouvellement identifiées) afin d'évaluer les risques résiduels. Les plans d'actions associés viennent renforcer le dispositif de contrôle interne.

- Un rapport annuel sur la gestion des risques environnementaux et industriels (conformité et maîtrise des impacts des installations et des produits) établi par le responsable Risques Environnementaux et Industriels (EIRO),
- Une cartographie des risques « Santé Sécurité au Travail » gérée par la Direction Prévention Sécurité, établie selon les exigences du référentiel OHSAS 18001 adopté dans l'entreprise et déclinée par direction,
- Une cartographie des risques liés au Système d'Information (SI) gérée par la direction système d'information et revue annuellement sous le pilotage du Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) conformément aux exigences du référentiel ISO 27001 adopté.





4

DIRECTION

GÉNÉRALE



4.1. La Direction Générale

La Direction générale de la société est assumée par Jean-Pascal Darriet, Directeur Général de Lydec. Il est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toutes circonstances au nom de la société. Il exerce ses pouvoirs dans la limite de l'objet social et sous réserve de ceux que la loi attribue expressément aux Assemblées Générales d'Actionnaires, au Conseil d'administration, et sous réserve des limitations de la délégation qui lui a été conférée par le Conseil d'administration lors de sa nomination, en mai 2012.

4.1.1. Le Comité de Direction Générale

Pour mener à bien sa mission, le Directeur Général est assisté d'un Comité de Direction Générale (CDG), instance de réflexion et de décision, qui examine les principales politiques et décisions relatives à la conduite générale de la société. Au 31/12/2019, le Comité de Direction comprend 10 membres aux côtés du Directeur Général, et se réunit au minimum une fois par mois. Il est en charge du pilotage de la société et établit les politiques et décisions dans le cadre des orientations stratégiques définies par le Conseil d'administration. Il supervise notamment le management de la société selon trois dynamiques :

- un management selon les principes d'organisation hiérarchique, de déclinaison d'objectifs, et de délégations de pouvoirs associées ;
- un management de la performance par les processus transverses encadré par une politique générale et intégrée en matière de qualité, santé-sécurité, gestion des risques, environnement, sécurité de l'information ;
- l'animation et la mise en œuvre du projet d'entreprise Synergies 2025, dans une instance dédiée : le Comité de suivi des projets stratégiques, qui se réunit également mensuellement.

4.1.2. Composition au 31 décembre 2019



Jean-Pascal DARRIET
Directeur Général

Iqbal TOUMI
Directeur Général Adjoint

Abdeljaouad BENHADDOU
Chargé de mission
auprès du Directeur Général

Mohamed Saad AZZAOUI
Directeur Maîtrise d'Ouvrage

Tarik CHAKI
Directeur Administratif et Financier

Hamid EL MISBAHI
Directeur Maîtrise d'Œuvre

Adil FASSIHI
Directeur Clientèle
et Développement Commercial

Souad IDRISSE
Directrice des Fonctions Support

Pierre-Alexandre LACARELLE
Directeur de la Gestion du Contrat

Bouchra NHAILI
Directrice des Ressources Humaines

Abdellah TALIB
Directeur de la Communication,
du Développement Durable
et de l'Innovation



4.2. Comité de Suivi des Projets Stratégiques

Le projet d'entreprise est géré en deux temps :

- Annuellement en septembre, le Comité de Direction Générale de Lydec mène une réflexion stratégique sur la base d'une analyse croisée de l'évolution de son contexte et des attentes de ses parties prenantes. La raison d'être de l'entreprise, ses orientations et enjeux stratégiques sont passés en revue.

Le portefeuille des projets stratégiques consécutifs qui prend en charge le traitement de manière disruptive les ambitions et problématiques identifiées est actualisé.

- Mensuellement, le Comité de Direction Générale de Lydec, formant le Comité de Suivi des Projets Stratégiques (CSPS) et composé des membres du Comité de Direction Générale (CDG) et du Project Manager

Officer (PMO), se réunit pour passer en revue l'avancement des projets stratégiques, prendre les décisions et traiter les points d'arbitrage et ainsi piloter l'atteinte des objectifs stratégiques.





4.3. Le management de la performance

4.3.1. Développement de la performance

Lydec place l'excellence opérationnelle et la recherche de la performance globale au cœur de sa stratégie. L'entreprise exerce ses missions dans le souci de l'efficacité et le développement de sa performance opérationnelle. Elle s'appuie pour cela sur une organisation transverse et sur ses capacités d'innovation et d'agilité, qui représentent les piliers structurants de son projet d'entreprise Synergies 2025.

La politique générale de Lydec vise notamment la promotion de l'amélioration continue de tous les processus de la société afin de faire progresser la qualité de service aux clients et satisfaire ses parties prenantes.

Le système de management de la performance est basé sur une approche intégrée, et sur la reconnaissance de la performance au regard de différentes normes qui répondent au mieux aux enjeux de Lydec notamment :

- le développement de la performance et la satisfaction de ses clients - ISO 9001 V2015 ;
- la prévention des risques santé sécurité au travail - OHSAS 18 001 ;
- la sécurisation du système d'information, l'amélioration des services aux clients et l'instauration d'une culture sécurité - ISO 27 001 ;
- la prévention et la limitation des impacts sur l'environnement notamment pour les postes source de Dar Bouazza, Sidi Othmane Livraison, la STEP de Mediouna et les stations EL HANK et Eaucéan - ISO 14 001 ;
- la maîtrise du processus d'analyse, de mesure et d'étalonnage pour le CTM et Labelma - ISO/CEI 17 025 V2017 ;
- la fourniture d'un service d'apprentissage continu de qualité pour le CFP - ISO 29 990 ;
- la prévention des risques de corruption et l'encouragement du signalement des comportements non éthique, en confiance et sans crainte d'éventuelles représailles - ISO 37 001, Global Compact et Label CGEM ;
- l'amélioration de la performance énergétique notamment pour l'activité éclairage public - ISO 50 001.

4.3.2. Focus sur le processus de gestion de crise

Lydec a mis en place un dispositif de gestion des situations exceptionnelles et de crise afin de développer en continu sa résilience face à tout événement pouvant impacter la continuité de service. Ce dispositif s'appuie sur un processus dédié, des moyens spécifiques et une organisation structurée autour d'une Cellule Centrale et des cellules locales de crise réparties sur le territoire de la Gestion Déléguée.

Depuis 2018, ce dispositif ainsi que l'organisation associée, ont été élargis pour intégrer des scénarii de crises liées aux cyberattaques (attaques sur les systèmes d'information de Lydec) et aux mouvements sociaux.

Une revue du dispositif de communication en cas de crise est en cours suite aux nouvelles dispositions mises en place par SUEZ.

En 2019, la cellule de crise centrale a fait objet de rénovation et modernisation avec une intégration au centre de veille et de coordination 7/24. Cette nouvelle cellule de crise a fait l'objet en 2019 de plusieurs visites avec présentation et échanges autour du dispositif de gestion de crises au profit des gouverneurs des préfectures, présidents des arrondissements et services extérieurs de la ville.

Entraînement en situations réelles

Lydec renforce les simulations de crise pour évaluer sa capacité à gérer les différentes situations potentielles identifiées en fonction de l'évolution des contextes international et national (cyberattaques, attaques terroristes, ...).

Les simulations de crise permettent à Lydec de s'assurer de manière continue du bon fonctionnement de son dispositif de crise en mobilisant les acteurs autour de scénarii pré-étudiés. Ils sont aussi l'occasion de rappeler les rôles de chacun dans ce fonctionnement spécifique de l'entreprise et de tester l'opérationnalité des dispositifs et moyens mis en place.

En 2019, Lydec a réalisé, en plus des exercices conventionnels, plusieurs exercices et audits de son dispositif de gestion des systèmes d'information.

Une formation sur la mise en place d'un plan de continuité d'activité a été organisée au profit des acteurs de la cellule de crise.

SUEZ a accompagné Lydec en 2019 dans la préparation d'un exercice de crise eau potable grande nature (avec implication des autorités). Cet appui, qui se poursuivra jusqu'à la réalisation de l'exercice prévu pour 2020, consiste en :

- Une formation spécifique au profit des membres de la cellule de crise centrale,
- L'élaboration d'un cahier de charge pour la mise en place d'un Plan de continuité d'activité Lydec,
- L'organisation de l'exercice de crise eau potable.

Retours d'expérience

Même si le dispositif de crise n'est pas déclenché, chaque événement d'exploitation majeur est analysé afin d'en tirer les enseignements utiles permettant une amélioration continue et surtout une efficacité dans la gestion dudit événement. Ainsi, les constats et les actions d'améliorations sont partagés avec les principaux acteurs concernés pour assurer leur mise en œuvre.

En 2019, 4 retours d'expérience ont été réalisés suite aux événements exceptionnels en eau potable qui ont concerné la qualité organoleptique de l'eau distribué et les casses sur des conduites d'alimentation en eau potable.

L'exercice 2019 a également été marqué par une mobilisation des acteurs du dispositif de gestion de crise pour la préparation d'un événement majeur électricité généré par des travaux de maintenance programmés par l'ONEE. Plusieurs réunions de préparation ont eu lieu avec un déroulement complet des aspects liés à cet événement (scénarii de rétablissement, déploiement des équipes et des groupes électrogène, communication aux clients et autorités, ...).

Durant le dernier trimestre 2018 et le 1^{er} trimestre 2019, Lydec a réalisé des tests d'intrusion qui ont concerné l'ensemble des actifs du système d'information (les infrastructures serveurs/réseaux, les applications, les systèmes industriels).

Chaque scénario d'intrusion a fait l'objet d'un bilan explicite permettant d'évaluer :

- les vulnérabilités techniques des systèmes opérationnels ;
- l'adéquation de la réponse technique des systèmes de protection ;
- l'efficacité des équipes en charge du maintien des systèmes en conditions opérationnelles.

Ces exercices ont permis de conforter Lydec dans les dispositions mises en œuvre et d'élaborer un plan de progrès avec une attention particulière pour les systèmes industriels. Ce plan de progrès est mis en œuvre sous le pilotage du Comité de Direction Générale de Lydec et de son Comité d'Audit.





4.4. Ancrer une culture d'innovation pérenne

4.4.1. Sensibiliser et mobiliser davantage les collaborateurs à l'importance d'innover

Consciente des enjeux liés à la croissance grandissante des attentes et des exigences des clients et des parties prenantes tant sur le niveau de la qualité de service que la performance, Lydec a fait évoluer son projet d'entreprise Synergies 2025 en capitalisant sur sa raison d'être : apporter au quotidien des services essentiels de qualité aux citoyens et aux acteurs économiques dans un esprit d'efficacité, d'innovation et de partenariat pour contribuer au développement durable de la ville de Casablanca.

Cette évolution concerne ses enjeux stratégiques, notamment celui portant sur l'excellence opérationnelle qui s'est fixé comme finalité d'améliorer en continu la qualité de service et la performance globale de l'entreprise en se basant sur l'innovation, la digitalisation et les nouvelles technologies.

Pour répondre à ces exigences, Lydec a poursuivi la mobilisation de ses équipes à l'importance d'innover et de co-construire avec les acteurs de l'écosystème des solutions novatrices pour contribuer à la performance de l'entreprise et à l'évolution de ses métiers.

Ainsi, Lydec structure davantage sa démarche d'Open Innovation et sa relation avec les parties prenantes de l'entreprise.

Il s'agit de cultiver des opportunités d'innovation, en renforçant l'ouverture de Lydec sur les acteurs de son écosystème (startups, universités, centres de recherche, grands groupes, ...), d'aller à leur rencontre, de récolter leurs motivations et renforcer le dialogue de façon ouverte avec eux en s'appuyant notamment sur le « Design Thinking ». Cette approche consiste à impliquer l'utilisateur final, en amont, à tout le processus d'innovation allant de la phase de la réflexion jusqu'au déploiement.

Dans ce cadre, Lydec a conclu en 2018, un partenariat avec « Economia », le centre de recherche de l'école de management HEM sur le thème de la ville durable.

Ce partenariat vise la concrétisation de deux projets :

- La création d'un Observatoire de l'Innovation Sociale, destiné à produire des indicateurs sur les innovations sociales au Maroc et dont les premiers travaux porteront sur la réalisation d'une étude d'impact socio-économique des principaux acteurs de Casablanca dont Lydec ;
- La mise en place d'un « City Lab » sur le thème de la transition vers une ville durable qui permettra de contribuer à la mise en place d'un écosystème d'innovation collectif afin de définir et de mettre en œuvre des solutions structurantes et pérennes autour d'enjeux du développement urbain durable de Casablanca.

Il s'agit d'un cycle impliquant les parties prenantes pertinentes dans la co-construction d'une solution ad-hoc à un ou plusieurs problèmes de durabilité appliqués à la ville de Casablanca.

Ce programme d'accompagnement, qui s'est étalé sur une période de 3 mois, est basé sur des workshops et rendez-vous one to one entre les porteurs de projets retenus et les différents challengers et experts. Au programme, des sessions de recadrage, de définition d'impact social, de gestion de la relation avec les parties prenantes, ... Cette démarche permet de relier les mondes de la recherche appliquée et de l'entreprise avec un souci d'impact sociétal durable.

Après le cycle d'accompagnement et plusieurs étapes intermédiaires d'évaluation, les porteurs de projets parvenant à des formes avancées en termes d'innovation sociale ont présenté leurs propositions devant les partenaires, parties prenantes identifiées et les encadrants et challengers qui ont suivi, à des moments divers, le degré de maturation de leurs projets. Ce moment de restitution a permis en même temps de valoriser le travail effectué et favoriser des mises en lien avec des réseaux susceptibles de fructifier le

projet tel qu'il a été nourri et développé au sein du City Lab.

Dans ce même élan, Lydec a aussi conclu un partenariat avec Enactus Morocco, une communauté d'étudiants et de leaders du monde académique et économique qui s'engage à utiliser l'entrepreneuriat pour améliorer les vies et façonner un monde meilleur et durable.

Ce partenariat découle de la volonté des parties d'œuvrer ensemble à la concrétisation de projets d'intérêts communs visant le développement économique et social de la région, notamment à travers la stimulation de la création d'entreprise et d'opportunités d'emploi.

L'objectif principal est de soutenir le programme Enactus favorisant le progrès social à travers l'action entrepreneuriale chez les jeunes. Il s'agit d'animer des ateliers au profit des porteurs de projets Enactus entrant dans le domaine d'expertise de Lydec, de participer aux événements et conférences organisés par Enactus et de participer en tant que jury dans les différentes compétitions organisées.

4.4.2. Contribuer à l'émergence de l'écosystème d'Innovation et d'entrepreneuriat marocain

Lydec est très présente au niveau de l'écosystème d'Innovation marocain et contribue, à son échelle, à la promotion de l'entrepreneuriat et à l'émergence des jeunes pousses.

En 2019, Lydec a contribué à la préparation et l'animation de la table ronde « Volet Economique » lors des 1^{ères} assises de la Start-ups organisées par l'APEBI, la Fédération des Technologies de l'Information, des Télécommunications et de l'Offshoring le 26 avril 2019.



Lydec a aussi participé à des événements phares dédiés à l'Innovation tels :

- La 4^{ème} édition du salon Vivatech (du 16 au 18 mai 2019) consacré à l'innovation technologique et aux start-ups. Lydec y est présente, pour la 2^{ème} fois avec la délégation marocaine composée de l'Agence du Développement Digital (ADD), l'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT), Attijariwafabank, INWI ainsi qu'une quinzaine de startups marocaines. Lydec a participé à cet événement en lien avec son programme de veille et de benchmarking afin de s'imprégner des grandes innovations proposées lors de ce salon, de sourcer et rencontrer les startups marocaines et étrangères dans divers domaines et activités, pour une éventuelle collaboration.
- Les « Rencontres Innovation & Jeunesse » : En tant que membre du Réseau Maroc du Pacte Mondial des Nations Unies, Lydec a participé aux « Rencontres Innovation & Jeunesse » à travers le mentoring des trois équipes gagnantes. Ces rencontres sont organisées par le Ministère de la Jeunesse et des Sports du Maroc en collaboration avec le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) et le Ministère des Affaires Etrangères du Danemark, entre le 30 Septembre et le 4 Octobre 2019 à Rabat. Cet événement de 5 jours est consacré à l'innovation, le développement et la jeunesse au Maroc.
- La 2^{ème} université d'été de la CGEM les 13-14 septembre 2019 sous le thème « L'Entrepreneuriat : Axe central de notre modèle de développement » en tant que membre du Jury des pitches des start-ups sélectionnées au Village de l'Innovation et intervenant au panel « Retour d'expérience de l'Open Innovation ». L'intervention a porté sur l'importance des grandes entreprises à s'ouvrir à leur écosystème et co-construire avec les parties prenantes des solutions innovantes répondant à leurs enjeux avec des exemples concrets de notre démarche d'Open Innovation.
- La 4^{ème} édition d'AFRICA IT EXPO organisée les 24 et 25 octobre 2019 à l'hôtel Sofitel Jardin des Roses à Rabat par l'APEBI, Fédération des Technologies de l'Information, des Télécommunications et de l'Offshoring. L'APEBI a porté son

choix sur la République du Congo et la République Populaire de Chine pour être pays à l'honneur de cette édition, en reconnaissance de leurs dynamismes affichés dans le domaine des Technologies de l'Information et de leurs avancées en matière d'Innovation.

Lydec a participé à l'Afritech sous le thème de « l'Innovation inversée ».

- Future's in Africa, un événement organisé le 29 octobre au siège de la région de Casablanca-Settat sous la thématique : les Futur.e.s des territoires durables. L'ambition est de connecter étroitement les écosystèmes numériques français et africains pour favoriser l'innovation en développant les partenariats commerciaux et technologiques et en croisant les expériences et les approches. Cette année, l'enjeu est d'interroger, découvrir et débattre des modèles de développement des territoires durables en Afrique. Lydec a porté le panel sur « Le digital, vecteur d'excellence opérationnelle et de synergies des services urbains ».

4.4.3. Contribuer à la promotion de l'Innovation au sein du Groupe SUEZ

Etant filiale de SUEZ, Lydec contribue à la promotion de l'Innovation au sein du Groupe à travers notamment un partage d'expérience sur la mise en place de la démarche d'Innovation de Lydec.

Aussi, et dans le cadre de sa démarche d'Open Innovation, Lydec encourage la co-construction de solutions innovantes, avec des BU's du groupe, répondant à des problématiques communes (telles la solution BE'IT avec R&V Maroc, Aquadvanced, ...) et valoriser ses projets innovants lors des Global Innovation Call (GIC) de SUEZ, un RDV mensuel avec les BU's de SUEZ pour un partage des projets innovants. Lydec a aussi participé au programme Innotech avec 4 projets innovants. La solution « rétention des déchets flottants par filet » a été retenue par la DIPI de SUEZ pour un financement Innotech à hauteur de 14300 €.

Créé en 2009, le programme InnoTech est dédié aux projets d'innovation opérationnelle portés par les BU's et capables de générer des résultats opérationnels rapides (moins d'un an) et transposables. Les projets

impliquent généralement des tests sur le terrain de méthodologies, de techniques, de nouveaux outils ou de prototypes prêts à être industrialisés.

Lydec a aussi été sollicitée afin d'animer une formation dédiée à « l'Innovation et la Créativité » au profit de managers des pays francophones pour suivre un complément de formation entrant dans le cycle du Master Spécialisé « Eau pour Tous » dans le cadre de la convention de partenariat entre Lydec et l'établissement AgroParisTech.

Faire vivre l'Innovation au quotidien :

Le processus d'innovation est basé sur 5 sprints : L'inspiration, l'idéation, l'accompagnement, le prototypage et l'implémentation. Dans ce sens, Lydec met en place des méthodes, des outils et des techniques pour accompagner les collaborateurs à innover.

Concrètement, les workshops « Comment booster votre créativité ? » ont pour vocation d'inspirer les collaborateurs. Ils favorisent l'état d'esprit du progrès, encouragent la dynamique d'amélioration et contribuent à ancrer une culture interne forte, guidée par l'innovation et la créativité. Une soixantaine de collaborateurs Lydec ont en bénéficié en 2 éditions.

Afin de faire émerger les idées, de les démultiplier, des ateliers créatifs sont organisés dans le cadre du projet stratégique « Ancrer une culture d'innovation pérenne en intégrant dans les projets stratégiques et processus de Lydec ». Grâce à l'intelligence collective, ces ateliers permettent la co-construction de solutions innovantes qui répondent à des enjeux de l'entreprise. 20 ateliers ont été réalisés en 2019.

Pour la 5^{ème} année consécutive, Lydec organise les Trophées Innovation, un événement majeur dans la vie de l'entreprise qui consiste à promouvoir les projets innovants créateurs de valeur et valoriser leurs porteurs. Ces Trophées ont également pour vocation de présélectionner les projets candidats aux Trophées Innovation SUEZ, événement auquel Lydec participe tous les ans et y est régulièrement primée.

Trois grandes nouveautés pour cette 5^{ème} édition :

- La mise en place d'une plateforme web dédiée aux Trophées Innovation Lydec développée en interne. Celle-ci permet aux collaborateurs de déposer directement leurs dossiers de candidature, de suivre leur évolution, de les archiver et de voter pour leurs projets préférés.
- La prise en considération de la qualité de présentation des dossiers de candidature ainsi que de la qualité des pitches dans les critères d'évaluation.
- La participation au Jury, d'acteurs externes de l'écosystème d'Innovation et d'Entrepreneuriat marocain dans le but d'apporter un regard externe sur le caractère innovant des projets Lydec retenus et de partager leur expérience avérée à travers leur participation à de nombreuses compétitions en tant que jury.

Cette édition a connu également la mise en place d'une nouvelle communauté des Coachs Innovation dans l'objectif de faire vivre au quotidien notre démarche d'Innovation. Ces Coachs ont accompagné les collaborateurs dans la constitution et le dépôt de leurs dossiers de candidature.

Au final, sur les 54 projets candidats, 28 ont été retenus pour pitcher devant les membres du Jury. Suite à la délibération du Jury, 12 projets ont été sélectionnés pour recevoir le trophée « Lauréat » et 3 idées pour le prix « Almoubtakiroune ».

Cette année, 3 « Grand prix » ont été attribués à des projets opérationnels : « Blindage Multi Fonctions », « Water Quality Network » et « Grappin hydraulique pour curage des baches des stations d'assainissement ».

L'innovation a été érigée en tant que valeur de l'entreprise. Cela se traduit par la nécessité d'innover en permanence pour satisfaire les attentes des parties prenantes et accompagner le développement de son territoire d'ancrage tout en contribuant à la performance de l'entreprise et à l'évolution de ses métiers.



Zoom sur Casablanca Citylab

Initié par Lydec et le centre de recherche Economia de HEM, à travers sa chaire Innovation sociale des entreprises, le Programme CityLab a pour objectif de favoriser l'émergence d'acteurs innovants autour des problématiques du développement urbain inclusif et durable du Grand Casablanca et de renforcer la compétitivité des projets en soutenant leurs dynamiques d'innovation et de mise en oeuvre.

les porteurs de projets retenus ont bénéficié d'un accompagnement permettant de :

- Renforcer les cadres méthodologiques, conceptuels, techniques et opérationnels de leur projet ;
- Assurer un accompagnement méthodologique et technique des projets retenus ;
- Documenter et diffuser les savoir et savoir-faire innovants issus des projets en compétition ;
- Soutenir et renforcer les démarches pour induire la mise en place de politiques d'urbanisation participatives, intégrées et durables nécessaires pour le déploiement des solutions proposées ;
- Soutenir et renforcer les démarches de mise en oeuvre et de montée en compétences et en actions des projets retenus- scalabilité.

le projet «Casablanca CityLab» s'inspire grandement du référentiel des Objectifs de Développement Durable des Nations Unies, notamment l'objectif 11 qui vise à " Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables." (ONU, 2015).

Des Focus groups ont été organisés réunissant une cinquantaine de parties prenantes, experts, acteurs de la société civile, chercheurs, collaborateurs afin d'établir un diagnostic des enjeux de transformation de Casablanca en ville inclusive et durable et de faire émerger des solutions innovantes répondant aux six thématiques : Accès aux services publics, Transport et mobilité urbaine, Espace verts et éco-quartiers, Valorisation du patrimoine naturel et culturel, Lutte contre la pollution et gestion des déchets et Education et emploi.

Suite au lancement de l'appel à candidature, 38 dossiers ont été reçus répondant à 5 des 6 thématiques proposées, 10 projets ont été sélectionnés pour les pitches devant le Jury. A l'issue de la délibération du Jury, 4 solutions ont été retenues pour bénéficier du programme d'accompagnement.

Le programme d'accompagnement est basé sur des workshops et rendez-vous one to one entre les porteurs de projets et les différents challengers et experts. Au programme, des sessions de recadrage, de définition d'impact social, de gestion de la relation avec les parties prenantes,... Cette démarche permet de relier les mondes de la recherche appliquée et de l'entreprise avec un souci d'impact sociétal durable.

Après le cycle d'accompagnement et plusieurs étapes intermédiaires d'évaluation, les porteurs de projets parvenant à des formes avancées en termes d'innovation sociale ont présenté leurs propositions devant les partenaires, parties prenantes identifiées et les encadrants et challengers qui ont suivi, à des moments divers, le degré de maturité de leurs projets. Ce moment de restitution a permis en même temps de valoriser le travail effectué et favoriser des mises en lien avec des réseaux susceptibles de fructifier le projet tel qu'il a été nourri et développé au sein du City Lab.





4.5. Wassit Lydec, la médiation d'entreprise

Lydec a, depuis 2007, un dispositif de médiation afin de traiter les sollicitations des clients pour lesquelles une solution de la part des services de Lydec avait été fournie mais jugée insatisfaisante par les clients concernés.

Le dispositif de médiation de Lydec constitue un reflet de la vision de Lydec « Synergies 2025 » dont l'un des axes stratégiques est « écouter et servir tous nos clients dans le cadre d'une relation dynamique et transparente ». La mise en œuvre de ce dispositif traduit la volonté de la Direction Générale de renforcer la proximité et la confiance avec tous ses clients et ses partenaires, en mettant à leur disposition, en complément des services internes existants de traitement des réclamations, un mode alternatif de règlement amiable de différend ainsi qu'un canal de communication supplémentaire pour mieux servir les clients.

Le médiateur / Wassit Lydec au sein la Direction Générale, est indépendant de toute activité opérationnelle ce qui lui assure son impartialité. Il a assuré différentes fonctions à Lydec lui permettant d'avoir la connaissance des processus de l'entreprise pour une plus grande réactivité et efficacité dans le traitement des réclamations qu'il prend en charge.

Le médiateur participe à la dynamique des processus en captant des informations pertinentes sur les problématiques récurrentes des clients et en faisant part des propositions d'améliorations, dans son rapport annuel, à partir des constats.

Il peut être facilement saisi par courrier ou via son adresse mail portée à la connaissance du public à travers le site web et les agences Lydec.

Son travail est encadré par la charte du médiateur Lydec disponible sur le site web. Cette charte a pour objet de préciser les objectifs, principes, rôle et modes d'intervention de la médiation. Une nouvelle version de la charte a été élaborée et publiée en octobre 2018. Une version de la charte en langue arabe a été élaborée et mise en ligne en 2019.

Ces dernières années, le dispositif a gagné en visibilité et en efficacité. Les clients font de plus en plus recours au médiateur pour trouver une solution aux différends qui les opposent aux services de Lydec.

Sur les 227 demandes reçues par le médiateur :

- 96 saisines, soit 42% des demandes, sont adressées au médiateur sans contact préalable des services client. Ces demandes ont été transférées aux services « courrier » et « réclamation » pour traitement. Le médiateur opère un suivi de ces dossiers et s'assure qu'une réponse a été adressée au client ;
- 131 saisines, soit 58%, sont jugées recevables, traitées et clôturées.

Les saisines du médiateur sont réparties en 3 grandes familles :

- « **Commerciales** » telles que les réclamations relatives aux montants des factures dont le montant est jugé élevé, aux estimations, aux redressements, aux régularisations, au signalement d'erreur de relevé, à la non-réception des factures, au signalement de compteur bloqué, au blocage de règlement via AEL/GAB, au délai pris dans la pose de compteur, délai pris dans la mise en service ...
- « **Techniques** » liées aux 4 métiers de Lydec, elles concernent des signalements de débordement des eaux usées chez les clients ou dans la voie publique, des mauvaises odeurs, des ouvrages endommagés, des demandes de vidange des fausses septiques, des lampes éteintes ou des zones non éclairées, des déclenchements répétitifs d'électricité, des surtensions, des signalements de fuite d'eau, de faible débit d'eau distribué ou de la qualité d'eau ...etc.
- « **Travaux** » liées aux processus de branchement et à la qualité des chantiers.

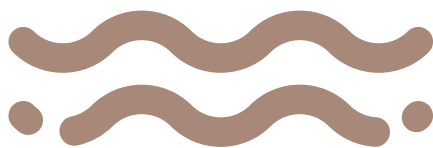
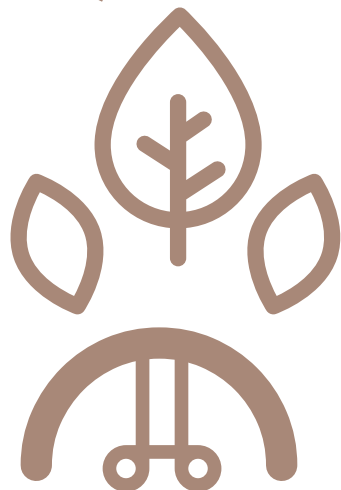


Evolution des saisines 2015-2019

Saisines	Recevables	Orientées	Total
2015	110	174	284
2016	144	287	431
2017	166	213	379
2018	167	253	420
2019	155	121	276

5
CONTRAT
DE GESTION

DÉLÉGUÉE





5.1. Contrat de Gestion Délégée

Gestion du Contrat

5.1.1. Gouvernance du contrat de gestion déléguée

Le contrat de gestion déléguée est régi par une gouvernance spécifique. L'Autorité délégante dispose d'un pouvoir de contrôle technique, financier et de gestion inhérents aux engagements découlant du contrat. Des documents sont régulièrement produits par Lydec pour permettre à l'Autorité délégante le suivi de l'exécution du contrat (comptes rendus annuels techniques et financiers, budgets annuels, publication des états comptables, etc.).

Le contrôle de la gestion et de l'exploitation des services délégués est exercé au nom et pour le compte de l'Autorité délégante par un Service Permanent de Contrôle (SPC) désigné par celle-ci. La composition, ainsi que les attributions de ce service, sont déterminées par l'Autorité délégante, conformément aux dispositions du contrat de gestion déléguée. Le Service Permanent de Contrôle participe, entre autres, à l'examen des programmes d'investissements et à leur priorisation, ainsi qu'aux processus d'appels d'offres relatifs à ces opérations. En concertation avec le SPC, Lydec produit de nombreux reportings extracontractuels afin de faciliter le contrôle et d'informer au fil de l'eau des réalisations de la Gestion Délégée.

Un Comité de Suivi de la Gestion Délégée, composé d'élus représentants de l'Autorité délégante (neuf membres), de représentants du Ministère de l'Intérieur (deux membres) et de représentants de Lydec (neuf membres), est chargé du suivi de l'exécution du contrat. Les modalités d'organisation et de fonctionnement du Comité de Suivi sont définies dans un règlement intérieur adopté d'un commun accord par les parties au contrat de gestion déléguée. Les décisions du Comité de Suivi doivent faire l'objet d'un consensus entre les membres le composant. Elles ont trait aux questions inhérentes au budget annuel, au programme d'investissement quinquennal, au fonds de travaux, aux cahiers des charges, aux cahiers des clauses administratives générales et à la tarification. L'année 2019 a été marquée par la tenue de trois Comités de Suivi.

Le premier Comité a tenu sa réunion le 8 février 2019 et a concerné la présentation des réalisations budgétaires de l'exercice 2018, la validation du budget d'investissements 2019 et la présentation du plan prévisionnel pluriannuel sur la période 2020-2023.

Le deuxième Comité a eu lieu le 28 février 2019 et a traité principalement des dossiers en lien avec la révision du contrat. Il

a notamment permis d'entériner les décisions concernant les audits de la gestion déléguée et la résolution des avances réalisées par le Délégataire concernant le dossier de la retraite du personnel statutaire. La réunion du Comité a également été l'occasion de faire un point sur l'avancement des travaux de la 2ème révision du contrat de Lydec.

La troisième réunion du Comité de Suivi a eu lieu le 18 octobre 2019. Cette réunion a concerné principalement :

- L'examen de l'affectation des ressources du compte Fonds de Travaux ;
- La revue du dossier des révisions tarifaires au titre des années 2018 et 2019 ;
- La validation de certaines conventions spécifiques conclues entre la Gestion Délégée et les tiers.

5.1.2. 2^{ème} révision contractuelle quinquennale

Les dispositions du Contrat de Gestion Délégée prévoient une révision quinquennale où l'Autorité délégante et le Délégataire se réunissent pour évaluer les conditions d'exécution du contrat au regard de leurs engagements respectifs mais aussi pour procéder, d'un commun accord, à l'actualisation des éléments nécessaires, par exemple les schémas directeurs pour les différents métiers. La première étape de la révision consiste à établir un examen de la période passée pour établir un bilan et une évaluation de la réalisation des engagements respectifs.

A titre de rappel, la première révision du contrat a porté sur une période de 10 ans (1997-2006) et a permis :

- d'établir un programme d'investissement actualisé pour la période 2007-2027 ;
- de définir un nouvel équilibre économique et financier pour le Délégataire ;
- de mettre en place des principes de contrôle et de régulation pour le suivi des dispositions du contrat et l'engagement du Délégataire.

Rappel de la dynamique du processus de révision du Contrat de Gestion Délégée

En date du 21 janvier 2016, le Comité de Suivi de la Gestion Délégée a décidé d'accélérer les travaux de la deuxième révision du Contrat de Lydec. Suite à cette décision, l'Autorité délégante, appuyée par son Service Permanent de Contrôle, et Lydec se sont réunis pour élaborer une note d'organisation commune reprenant les principes d'organisation des travaux de la révision sur la période convenue (2007-2017), et définissant :

- une organisation opérationnelle en sous-commissions et groupes de travail,
- les axes et les thèmes qui seront traités dans le cadre des groupes correspondants,
- la gouvernance du processus de révision,
- le planning prévisionnel,
- les ressources identifiées pour accompagner le processus,
- et les procédures de travail à mettre en place.

Depuis le démarrage du processus de la révision du contrat, six audits ont été diligentés par l'Autorité délégante couvrant la période 2007-2017, ainsi qu'une évaluation spécifique portant sur la valorisation des investissements. Dans le cadre de ces audits, Lydec a mis à disposition des auditeurs les informations requises, en apportant des réponses aux observations, aux constats et recommandations éventuels soulevés.

en 2019 l'ensemble des audits ont été traités avec les décisions du comité de suivi du 8 février 2019.

Principaux travaux finalisés dans le cadre du processus de révision en cours

Plusieurs réunions des groupes de travail et de la commission mixte ont été tenues sur les différents sujets afin d'avancer sur les travaux de révision. Ainsi, cette mobilisation a permis de finaliser des dossiers majeurs comme :

- La clôture des discussions concernant l'audit 1997-2006 ;
- L'actualisation des besoins en investissements sur la période 2017-2027 et sur les quatre métiers ; les schémas directeurs éclairage public et pluvial sont en cours de validation en lien respectivement avec le schéma d'aménagement lumière (SDAL) et de la mission d'expertise du pluvial lancée par l'Autorité ;
- La validation d'un outil de modélisation économique commun entre l'Autorité délégante et Lydec qui servira à gérer les hypothèses à injecter pour la période 2017-2027, et convenir des projections financières du nouvel avenant au contrat ;
- La validation du nouveau règlement des marchés qui a été mis en application progressivement dès mi-mai 2017 par anticipation au prochain avenant au contrat révisé. Ce nouveau règlement s'inspire du nouveau code des marchés publics ;
- La validation d'une version mise à jour du guide des participations mise en application depuis le 1^{er} mars 2018 ;
- La validation du traitement de l'ensemble des audits pour les périodes 1997-2006 et 2007-2017 ;
- La validation du traitement du dossier de la retraite du personnel statutaire de Lydec. Sur ce point reste la mise en œuvre de ces décisions, à travers la mise en place de ressources dédiées permettant d'apurer les coûts associés au dossier de la retraite.

5.1.3. Harmonisation du périmètre de distribution d'eau, d'électricité et d'assainissement

Pour rappel, Sur le territoire de l'ancienne Wilaya du Grand Casablanca², la gestion des services eau,

assainissement, électricité est assurée par deux opérateurs, Lydec et l'Office National de l'Électricité et de l'Eau Potable.

Comme dans la plupart des grandes villes du Maroc, le financement des besoins en nouvelles infrastructures est assuré en particulier grâce à la péréquation entre les services d'eau et d'électricité, les recettes plus importantes de l'électricité finançant les investissements plus coûteux de l'eau et de l'assainissement pluvial. Dans plusieurs secteurs géographiques, Lydec a la charge d'investissements élevés sur les métiers de l'eau et de l'assainissement, sans disposer des recettes correspondantes en électricité. Une harmonisation de la gestion de ces services permettrait d'améliorer le service pour les habitants et d'optimiser l'équilibre économique de cette activité. Le contrat de gestion déléguée stipule dans son annexe 1 que le Déléguataire a vocation à intervenir sur toute la Wilaya du Grand Casablanca (ancien découpage administratif), de sorte que son périmètre d'activité coïncide à terme avec le périmètre de l'ancienne Wilaya, au fur et à mesure que les décisions administratives et réglementaires seront prises en ce sens.

Le Contrat-Programme Etat-ONEE (2014-2017) signé le 26 mai 2014 reconnaît le principe d'harmonisation des périmètres, en particulier sur le Grand Casablanca.

Le 26 septembre 2014, une convention-cadre relative aux modalités de mise en place d'un processus d'harmonisation des périmètres de la gestion des services de distribution d'électricité, d'eau potable et d'assainissement liquide dans le Grand Casablanca a été signée devant Sa Majesté le Roi par le ministère de l'Intérieur, le ministère de l'Economie et des Finances, le ministère de l'Energie, des Mines, de l'Eau et de l'Environnement, la Wilaya de la région du Grand Casablanca, l'Autorité délégante des services de distribution d'électricité, d'eau potable et d'assainissement liquide de la région du Grand Casablanca et l'Office National de l'Électricité et de l'Eau Potable (ONEE). Cette convention a pour objet d'arrêter les conditions et modalités d'exécution des actions suivantes :

- mise en œuvre du processus d'harmonisation des périmètres de la gestion des services de distribution d'électricité, d'eau potable et d'assainissement liquide sur l'ensemble du territoire du Grand Casablanca, notamment par voie de Gestion Déléguée dans les communes partiellement ou entièrement desservies par l'ONEE ;
- élaboration et mise en œuvre de plans et programmes d'investissement en infrastructures de distribution d'électricité et d'eau potable et du service d'assainissement liquide sur l'ensemble du territoire du Grand Casablanca ;
- cession et transfert des actifs de l'ONEE à l'Autorité délégante au niveau des communes où les services de distribution d'électricité, d'eau potable et d'assainissement liquide seront repris par ladite Autorité.

Dans ce processus, l'Autorité délégante a demandé à Lydec de l'accompagner en tant qu'expert technique. Le 14 avril 2016, le Comité de Suivi a approuvé le principe d'une harmonisation progressive du périmètre en commençant par le périmètre dit « P11 » (ie : les zones de la ville de Casablanca encore actuellement desservies en électricité par l'ONEE).

Le 23 octobre 2018, le Comité de Suivi du projet a tenu une réunion pour faire un point d'avancement avec l'ensemble des parties sur la mise en œuvre des termes de la convention cadre signée devant S.M le Roi en septembre 2014. Ce Comité s'est tenu sous la présidence du Wali de Casablanca-Settat, du Président de l'Autorité Déléguée/ville de Casablanca et son 2^{ème} Vice-Président, des Gouverneurs de Hay Hassani, Nouaceur, Médiouna, Mohammedia et leurs Secrétaires Généraux, du Directeur Général de l'ONEE et ses collaborateurs, du Gouverneur Directeur DEEA-DRSC (Direction d'Exploitation Eau et Assainissement- Direction des Régies et Services Concédés), des Ministères de tutelle de l'ONEE (dont Ministère de Finances / Direction des Entreprises Publiques et de la Privatisation) et du Service Permanent de Contrôle (SPC).

En 2019, ce dossier n'a pas connu d'avancement.

² Wilaya du Grand Casablanca : le périmètre administratif visé dans ce document correspondant au découpage en vigueur jusqu'au 17 septembre 2015







6.1. Au service d'une ville durable

L'expansion du Grand Casablanca à un rythme de plus de 600 ha/an induit une augmentation des besoins de base en eau, en assainissement et en énergie. Lydec, en tant que distributeur de quatre services essentiels (alimentation en eau potable, évacuation des eaux usées et pluviales, distribution d'électricité et en charge du métier de l'éclairage public) contribue à cette expansion en rendant ses réseaux « intelligents », s'inscrivant ainsi dans l'ambition de Casablanca visant à se transformer en « Smart City ».

Un réseau intelligent est un ensemble de solutions et de systèmes utilisant les Systèmes d'Information Géographique (SIG) ou des techniques connectées, qui permet aux opérateurs de réseaux de contrôler le fonctionnement des réseaux et ouvrages, de diagnostiquer les incidents, de prioriser et gérer, en continu et à distance, les opérations de maintenance. Les données fournies sont utilisées pour optimiser tous les aspects de la performance des réseaux de distribution.

Ces nouvelles solutions et systèmes comprennent des outils de mesure communicants (tels que les capteurs, débitmètres, compteurs évolués) combinés à des outils d'aide à la décision. Grâce à ces technologies, il est possible d'optimiser :

- la gestion des réseaux (surveillance des réseaux à distance en temps réel, relève des compteurs à distance, etc.) ;
- la gestion de la ressource (prévention de la pollution et des fuites, etc.) ;
- le service aux consommateurs (meilleure information, rapidité de dépannage, etc.) ;
- la consommation d'énergie.

L'objectif étant d'améliorer la qualité de service tout en optimisant les coûts d'exploitation et d'investissement.

6.1.1. Contribuer à l'amélioration de l'écosystème urbain

Lydec travaille au quotidien à l'amélioration de l'écosystème urbain, et ce en synergie avec les divers acteurs de la ville. L'entreprise a instauré une démarche d'écoute de son environnement et d'analyse des besoins des différentes parties prenantes (élus, clients, autorités, associations de quartiers, universitaires, etc.),

notamment via une participation régulière aux conférences et aux événements de la ville. Cette démarche d'échanges et d'interactions a permis de nourrir la réflexion de Lydec sur les attentes réelles de ses parties prenantes, et ainsi être en mesure de les accompagner dans la mise en œuvre de leurs projets. S'inscrivant dans le droit fil de la politique nationale des « Villes nouvelles » adoptée depuis le début des années 2000, le nouveau Schéma directeur d'Aménagement et d'Urbanisme (SDAU) repose sur un développement périphérique et polycentrique autour de trois corridors : (i) Service ; (ii) Industriel et logistique et (iii) Balnéaire et touristique. Suite à cette période d'analyse et de réflexion, Lydec a pu développer et lancer une stratégie de développement de la performance, structurée autour de la mise à disposition en interne comme en externe, d'une information consolidée, fiable, et accessible en permanence, et s'appuyant notamment sur une harmonisation et une inter-corrélation des données existantes à Lydec.

Cette stratégie vise à répondre à plusieurs enjeux clés de Lydec, à savoir :

- Améliorer la qualité des services et le cadre de vie ;
- Préserver les ressources en eau et électricité ;
- Profiter des opportunités de la transformation numérique ;
- Améliorer la performance technique et économique des réseaux ;
- Optimiser l'équilibre entre les charges d'exploitation et les coûts d'investissements.

6.1.2. Donner, informer et échanger pour une évolution durable de la ville

Lydec œuvre au quotidien afin de fournir à Casablanca l'évolution durable qu'elle mérite. Pour cela, Lydec inscrit la durabilité au cœur de ses objectifs. A titre d'exemple, on pourrait citer :

- La création d'un « **Observatoire de l'Innovation Sociale** », destiné à produire des indicateurs sur les innovations sociales au Maroc et dont les premiers travaux porteront sur la réalisation d'une étude d'impact socio-économique des principaux acteurs de Casablanca dont Lydec ;

- La mise en place d'un « **City Lab** » sur le thème de la transition vers une ville durable qui permettra de contribuer à la mise en place d'un écosystème d'innovation collectif afin de définir et de mettre en œuvre des solutions structurantes et pérennes autour d'enjeux du développement urbain durable de Casablanca ;
- Le rapport 2018 « **Ville de Demain** » dont l'objectif est de proposer une vision « durable » originale en s'appuyant sur les acteurs et experts de la société civile et de la ville durable. Ce rapport inclus un benchmark international retraçant toutes les « smart city » du monde ainsi que les nouvelles technologies associées aux villes souhaitant se développer afin de s'en inspirer en matière de développement futur de la ville ;
- « **Un Catalogue des Solutions Alternatives** » de gestion des eaux pluviales permettant d'opter pour des solutions moins coûteuses en matière d'investissements. Ce catalogue permet d'informer et de rassurer les lotisseurs sur les solutions à entreprendre lors de la construction d'un lotissement durable ;
- La participation de Lydec au Smart City Expo de Casablanca.

Par ailleurs Lydec et la Société d'Aménagement Zenata ont signé une convention de partenariat portant sur la mise en place de solutions intelligentes pour la gestion des réseaux de l'Eco-Cité Zenata. Cette convention permettra aux deux parties prenantes de cet accord le déploiement de la stratégie « Smart City » à adopter pour la nouvelle ville concernant la distribution de l'eau potable, l'assainissement des eaux usées et des eaux pluviales ainsi que l'éclairage public et la télé-relève. En 2019, Lydec a proposé un ensemble de solutions qui peuvent être déployées au niveau de la nouvelle ville de Zenata, et des partenariats avec des fournisseurs sont en cours afin de tester des solutions intelligentes dans des sites pilotes.

A l'instar de la convention signée avec la Société d'Aménagement de Zenata, une autre convention portant sur le territoire de l'ancien aéroport d'Anfa est en cours d'élaboration avec l'AUDA.



Enfin, dans le cadre de l'évolution du système d'information géographique, Lydec a été sollicité par la ville de Casablanca dans le projet d'adressage. A cet effet, une convention de partenariat avec la ville de Casablanca a été conclue pour la réalisation du « projet de mise en place et opérationnalisation d'un référentiel d'adressage unique pour la Commune de Casablanca » qui aboutira à la mise en place d'un système d'adressage central et dématérialisé.

Lydec contribue ainsi à la performance économique et environnementale du Grand Casablanca et propose des solutions optimisées et adaptées aux enjeux de la Ville de Demain, dans un contexte d'atténuation et d'adaptation aux effets du changement climatique.





6.2. Investissements réalisés par la Gestion Déléguée

Acteur majeur du Grand Casablanca, Lydec poursuit le déploiement d'un large programme d'investissements au service de ses habitants.

En 2019, les investissements de la Gestion déléguée ont atteint 911.54 millions de dirhams dont 49 % (soit 451.6 millions de dirhams) sur le métier de l'assainissement, 24 % sur celui de l'eau potable et 20% sur les métiers électricité et éclairage public.

Lydec poursuit ses efforts d'investissements dans les grands projets de collecte des eaux usées, tels que le transfert des eaux usées du bassin versant Errahma Sud et Hay Hassani extension permettant d'acheminer les effluents en provenance de nombreux projets de lotissements en cours de construction vers le réseau existant de Casablanca.

L'année 2019 a également connu une forte implication de Lydec concernant la collecte des eaux pluviales, avec notamment la mise en place ou la poursuite des projets suivants :

- Le dalot HA2 d'une capacité de 9 000 m³ permettant d'atténuer les inondations au niveau de Sidi Moumen et principalement de l'autoroute urbaine de Casablanca qui connaît des débordements pendant les périodes de pluie. Les travaux sont achevés et l'ouvrage a été mis en service en début d'année 2019 ;
- Le bassin sectoriel H1 d'un volume de 37 000 m³ (98 000 m³ à terme) et son collecteur d'arrivée qui assure la rétention des eaux pluviales de Sbata. Les travaux de réalisation de cette infrastructure sont achevés ;
- La galerie Hay Sadri de stockage des eaux pluviales, d'une capacité d'environ 14 000 m³, en diamètre équivalent DN4000 sur une longueur de 1,4 km. Cette infrastructure s'inscrit dans le Système de Renforcement Est (SRE) et a pour objectif de supprimer les débordements du secteur Hay Sadri et au niveau de l'avenue Mohamed Bouziane pour une pluie de période de retour maximale de 5 ans. La galerie projetée fonctionnera en stockage en attendant la réalisation du SRE ;
- Transfert des eaux pluviales de la RN1 via une galerie en diamètre équivalent à DN2800 sur une longueur de 1 400 ml. Cette infrastructure de grande envergure a pour objectif de limiter les risques d'inondations du bassin versant de la RN1 sur Hay Hassani en raccordant les eaux pluviales de ce bassin versant au Super Collecteur Ouest (SCO) ;
- Réalisation du transfert des eaux usées longeant la RN1 (Route d'El Jadida) afin d'assainir les zones sud d'Errahma et Hay Hassani extension. Les eaux usées seront évacuées vers le réseau existant de Casablanca.

En 2019, Lydec a continué sa mobilisation dans le renforcement et la sécurisation et l'extension des réseaux d'alimentation en eau potable à travers la réalisation des raccordements des grands projets sociaux Errachad (superficie d'environ 98 ha) et Ryad (superficie d'environ 200 ha) et le renforcement du réseau d'eau potable de Mansouria (7 km en DN 600) et de Bouskoura

6.2.1. Investissements réalisés en 2019

Métier	2018	2019	%
Électricité et éclairage public	226,6	238,3	21%
Eau potable	328,8	272,0	24%
Assainissement liquide	355,9	581,3	51%
Moyens communs	30,2	45,3	4%
Total en MDhs³	941,5	1136,9	100%
dont financement Lydec	492,8	516,9	45%

³ Investissements exprimés hors Travaux tiers, exprimés TTC, y compris Charges indirectes et Peines & soins

Encadrés par les dispositions contractuelles, les investissements réalisés sur les quatre métiers s'inscrivent dans les besoins définis dans les schémas directeurs, et sont priorisés afin de tenir compte des ressources financières allouées

conformément aux dispositions contractuelles. Les programmes annuels d'investissements font systématiquement l'objet d'une validation par le Comité de Suivi de la Gestion Déléguée.



6.2.2. Suivre le développement du Grand Casablanca

Depuis son arrivée dans le Grand Casablanca, en 1997, la Gestion Déléguée a investi 24.8 milliards de DHs dont près de 44 % en financement direct par le délégataire afin d'accompagner la ville dans sa transformation. Lydec a pour stratégie d'investir dans le développement de services de qualité pour les métiers de l'eau, de l'assainissement, de l'électricité et de l'éclairage public, selon les axes suivants :

1. la sécurisation de la distribution de l'eau potable et de l'électricité ;
2. l'extension de réseaux afin de garantir la continuité de service dans les nouvelles zones ouvertes à l'urbanisation du Grand Casablanca, et en particulier l'accompagnement du raccordement des projets sociaux ;
3. la pérennisation du patrimoine existant afin d'assurer une gestion durable des réseaux et des ouvrages sur les quatre métiers ;
4. la réalisation de projets structurants permettant de lutter contre les inondations et débordements des réseaux d'assainissement ;
5. l'accompagnement du projet INDH depuis 2005 par la desserte en eau et en électricité des quartiers défavorisés ;
6. la lutte contre la pollution des côtes et des milieux récepteurs causée par le rejet direct d'eaux usées brutes ;
7. la participation à la construction de la ville de demain.

6.2.3. Accompagner les aménagements Urbains

Dans le contexte de fort développement urbain porté par le plan stratégique de développement du Grand Casablanca (2015-2020) signé devant Sa Majesté le Roi Mohammed VI, l'année 2019 a encore été marquée par de nombreuses opérations d'accompagnement de la ville dans la réalisation des Aménagements Urbains.

Parmi ces réalisations, on peut citer :

- Réalisation des travaux de déviations et/ou de protection des réseaux des lignes T3/T4 du Tramway ;

- Finalisation des études et préparation du lancement des travaux de déviations et/ou de protection des réseaux relatives aux projets BHNS (Bus à Haut Niveau de Service) Ligne L6 ;
- Réalisation des études et préparation des Travaux déviations et/ou de protection des réseaux relatives aux projets BHNS Ligne L5 ;
- Finalisation des travaux de déviations et/ou de protection des réseaux de la gestion déléguée impactés par la trémie de Ghandi ;
- Finalisation des travaux de déviation et/ou de protection des réseaux de la gestion déléguée impactés par la trémie des Almohades.

Lydec a également déployé de nombreuses opérations pour l'accompagnement de la ville dans le cadre du réaménagement des voies et des routes. La réalisation des investigations, des études et des travaux de déviation et/ou de protection des réseaux de la gestion déléguée : Casa-Aménagement, DRETL, ADM, IDMAJ SAKAN/Groupement d'Intérêt Economique... etc. ;

Il est à noter que l'ensemble de ces projets et aménagements (tramway, trémies, port, etc.) impactent fortement le patrimoine de la Gestion Déléguée. Ainsi, et pour minimiser l'impact des travaux sur la fluidité de la ville et afin d'optimiser les déplacements de réseaux nécessaires, Lydec veille à programmer ses travaux de renouvellement, de renforcement et d'extension sur trois ans. Pour gagner en efficacité, Lydec a également désigné un interlocuteur unique pour répondre à l'ensemble des aménageurs (ville de Casablanca, Casa Aménagement, Casa Transport, etc.) et gérer tous ces projets urbains depuis la phase qualification, établissement des conventions spécifiques, les études techniques, lancement des travaux jusqu'à la facturation des différentes prestations précitées.

6.2.4. Mettre à jour les schémas Directeurs

Schéma Directeur d'Aménagement Lumière

Suite à l'élaboration du Schéma Directeur « Renouvellement, Extension, et Renforcement de l'Éclairage Public » par Lydec, la ville de Casablanca a souhaité y rajouter une composante « architecture lumière ». Lydec en tant que maître

d'ouvrage délégué auprès de la Wilaya a suivi les études du Schéma Directeur d'Aménagement Lumière (SDAL). Cette étude permet de proposer aux Autorités différents choix d'aménagement lumière, adaptés à la métropole du Grand Casablanca, afin d'améliorer son attractivité et le cadre de vie de ses habitants.

En effet, le Schéma Directeur d'Aménagement Lumière vise l'élaboration d'une stratégie de mise en valeur du paysage nocturne du grand Casablanca. Il sert à atteindre les objectifs suivants :

- Assurer la cohérence et l'homogénéité de la voirie en se basant sur la typologie des voies ;
- Réaliser des économies d'énergie en réduisant les dépenses d'énergie liées à l'éclairage tout en créant un sentiment de sécurité et d'harmonie visuelle ;
- Définir une identité lumière de la ville de Casablanca et Mohammedia. Les voies pénétrantes et structurantes constituent les axes majeurs de la ville. La distinction de ses voies par la lumière contribuera à la signature de la ville dans le paysage nocturne. Un élément signature de la ville pourra être intégré aux candélabres existants ;
- Harmoniser la composition d'usage du mobilier, du niveau d'éclairage, de la température de couleur et de la temporalité des allumages selon la typologie des voies ;
- Mettre en valeur le patrimoine bâti et la silhouette nocturne de la métropole ;
- Consolider les liens entre la ville de Casablanca, la ville de Mohammedia et les partenaires publics et privés.

Le SDAL propose un système d'urbanisme lumière cohérent, avec des investissements optimisés et planifiés dans l'espace et dans le temps, afin de diminuer la facture énergétique.

A la fin de l'année 2019, l'étude du SDAL a été présentée et transmise aux autorités pour validation et son déploiement se fait au fur et à mesure du développement de la ville. L'éclairage de la corniche et du quartier Art Déco sont des exemples de déploiement des recommandations du plan lumière. D'autres projets sont en cours de traitement tels que l'autoroute urbaine A3 et le renouvellement des luminaires des voies de desserte.

De ce fait, Lydec a procédé à l'actualisation de ses cahiers des charges d'éclairage public (CPS) Eclairage public pour les lotissements & ensembles immobiliers, CCTP pour les projets d'aménagement urbains, CCTP pour la fourniture des luminaires LED pour les projets de l'autoroute et les projets de réalisation de la basse tension afin de s'aligner aux différentes recommandations du SDAL.

Expertise externe relative à l'assainissement pluvial

Suite aux décisions du Comité de suivi de la Gestion Délégée, et en concertation avec la Wilaya de la région de Casablanca-Settat, une expertise externe a été menée afin d'évaluer les solutions d'assainissement pluvial proposées dans le Schéma Directeur des Eaux Pluviales (SDEP) de 2011. Cette expertise a été réalisée sur trois missions :

- **Mission 1** « Etat des lieux » : Elle porte sur l'analyse critique des anciennes études et l'identification des attentes de chaque partie prenante. Cette mission a permis également de réaliser un Benchmark international sur les instances et les systèmes de gestion des eaux pluviales.
- **Mission 2** « définition des solutions & comparaison technico-économique » : cette mission a permis d'identifier les solutions envisageables pour la gestion des eaux pluviales à l'échelle de la Wilaya tout en tenant compte des attentes et contraintes des différentes parties prenantes. Elle a également permis de réaliser une analyse des prix unitaires utilisés dans le cadre des études du schéma directeur pluvial.
- **Mission 3** « Synthèse » : l'objectif de cette mission étant de faire un bilan des avantages et inconvénients des différentes solutions proposées et des recommandations sur le scénario à retenir.

Les deux premières missions de cette étude d'évaluation, attribuée à un bureau d'études international et indépendant ont été finalisées en 2018 et ont fait objet de validation du Comité de Pilotage présidé par le Wali de la Région de Casablanca-Settat. La troisième mission a été finalisée en 2019 et attend la validation du même comité de suivi.

Une des premières conclusions de cette étude est la nécessité de faire converger toutes les parties prenantes vers une solution réaliste et réalisable vu les enjeux et les ambitions du Grand Casablanca (mise en place d'une instance de réflexion et de partage sur l'assainissement pluvial, disposition d'un outil institutionnel qui permettrait de garantir l'application des bonnes pratiques en matière d'assainissement pluvial). D'autres préconisations sont précisées comme la réalisation d'un zonage pluvial permettant d'affiner les besoins en volume de stockage des différents bassins versants. Les futurs bassins de rétention doivent être conçus et intégrés de la meilleure des façons afin d'être acceptés par les citoyens et les élus. Ce point rejoint une seconde préconisation qui est de développer et diversifier les solutions alternatives en concertation avec les parties prenantes de la ville.

6.2.5. Des investissements toujours mieux ciblés

Avec un rythme d'urbanisation soutenu, le Grand Casablanca nécessite des capacités d'investissements importantes. D'une part pour assurer le suivi d'un étalement urbain qui se fait de manière dispersée et non uniforme, et d'autre part pour satisfaire les besoins cumulés en termes de déficit d'infrastructures, principalement en assainissement.

Pour assurer au mieux ses missions, Lydec a recours à trois leviers principaux :

- Des outils performants de projection : Pour éclairer le choix des priorités opéré avec les Autorités, Lydec a recours à des outils de diagnostic et de projection, notamment le Système d'Information Géographique (SIG) permettant d'identifier les zones à enjeux grâce à des croisements multicritères. L'outil SIG de suivi de l'évolution urbanistique et de la montée en charge des lotissements, permet ainsi de cibler de façon claire et objective les investissements les plus urgents.
- Une évolution fonctionnelle des solutions SIG :

Lydec a procédé à l'évolution de son outil de gestion des données géographiques des métiers (eau, assainissement, électricité, éclairage public) vers la nouvelle génération des

logiciels Cart@jour dénommée KIS (Knowledge information system). L'application prendra en charge les améliorations demandées par les exploitants concernant le mode opératoire de certaines fonctionnalités existantes.

- La standardisation des pièces, ouvrages et méthodes :

La standardisation du patrimoine de la Gestion Délégée demeure une activité indispensable aussi bien pour sa pérennisation dans le temps que pour une meilleure optimisation des investissements.

Lydec accorde un intérêt particulier à l'activité de standardisation et de la veille technologique et normative qui a pour finalité de :

- Respecter les exigences normatives et réglementaires ;
- Suivre les évolutions techniques et technologiques ;
- Capitaliser sur le retour d'expérience de terrain.

Cette activité s'accompagne par un effort au niveau du déploiement des standards élaborés et d'un renforcement de contrôle au niveau des chantiers afin de veiller à la bonne application des différentes prescriptions.

6.2.6. Faits marquants 2019

Revue et élaboration des standards

Dans le but de répondre aux besoins liés aux appels d'offres, aux remontées d'anomalies et à l'évolution des standards, les cahiers des charges suivants ont été revus :

- Revue du CPS : Cahier des Prescriptions Spéciales, des travaux d'éclairage public dans les lotissements et les ensembles immobiliers afin de suivre les recommandations du SDAL ;
- Revue du CCTP des travaux de réalisation des conduites d'assainissement ;
- Revue des CCTP : Cahier des Clauses Techniques Particulières « fournitures » ;
- Eclairage public : Luminaires LED (pour l'autoroute et les projets de réalisation de la basse tension ; massifs préfabriqués ; Candélabres en acier galvanisé et thermolaqué ; élément « iconique » (Kora Ardiya).
- Electricité : Câble HTA type S26 ;



Transformateurs de puissance ; Boîtes de jonction et d'extrémité HTA ;

- Eau potable : Débitmètres intelligents ; Poteaux d'incendie et esses de réglage ; Nourrices en polypropylène ; Vannes d'eau potable ; Tuyaux d'eau ;
- Assainissement : Tuyaux d'assainissement ; Dispositifs de voirie ;

Afin d'ancrer les bonnes pratiques à adopter, qui peuvent conditionner la réception des travaux, des fiches Itqane et des tutoriels en Darija ont été réalisés, à savoir :

- Mise en œuvre du réseau éclairage public ;
- Réparation de fuite d'eau sur le réseau de branchement ;
- Désinfection d'un réseau tertiaire ;
- Contrôle des équipements d'éclairage public (en cours).

Projets de qualification

Dans le cadre de la veille technologique et dans le but de répondre aux anomalies ou besoins des exploitants, de nouveaux projets de qualification du matériel ont été mis en œuvre. Une fois les périodes de qualification conclues avec succès, les matériels sont intégrés aux cahiers des charges standards et cahier des prescriptions spécifiques.

					
Luminaires LED de HISPALED * Contrat signé	Régénération des ouvrages en béton armé SIKA monotop de SIKA Maroc *qualifié	Collier de prise en charge Alpha-clic de Sainte Lizaigne *qualifié	Pose de 3 pompes à la station Ilham de marque Wilo *qualifié	Conduite en PEHD de marque ALMAPLAST *qualifié	Postes préfabriqués en béton armé (MET) *contrat signé

Innovation

Patrimonial Dashboard : Automatisation de la génération des indicateurs patrimoniaux :

Le traitement des données nécessaires pour l'établissement du rapport annuel de la gestion déléguée doit être refait après chaque modification de données. C'est dans ce contexte que s'inscrit ce projet qui a pour objectif la réalisation d'une solution qui permettra l'automatisation du traitement des données SIG, l'analyse des résultats obtenus et l'établissement du rapport. L'application permet de donner le linéaire des réseaux Lydec existants, le linéaire des réseaux posés courant l'année précédente par type de projets et le nombre des points lumineux par commune du périmètre de gestion déléguée par métier.

Apport de l'intelligence artificielle dans la détection et la localisation des mobiliers urbains :

Les mégapoles du monde entier ont subi une croissance urbaine massive et accélérée au cours des dernières décennies, créant une problématique épineuse pour les prestataires de services publics en termes d'attachement et de gestion. Ce projet vise à créer un système basé sur les méthodes « Deep Learning » et intelligence artificielle capable de détecter différents types de candélabres sur la ville de Casablanca.

Microstation d'épuration en PEHD pour assainir des zones isolées : solution efficace et écologique :

C'est une microstation en polyéthylène haute densité PEHD qui permet d'assainir les zones dépourvues d'infrastructures d'assainissement collectif. Elle se substitue aux fosses septiques et assure l'assainissement des agglomérations dispersées. La solution permet le traitement des eaux usées via le procédé des boues activées. Ces eaux épurées peuvent par la suite être valorisées pour utilisation dans l'arrosage ou le nettoyage. La solution a été testée au centre commercial "Carrefour Dar Bouazza".



ACTIVITÉS

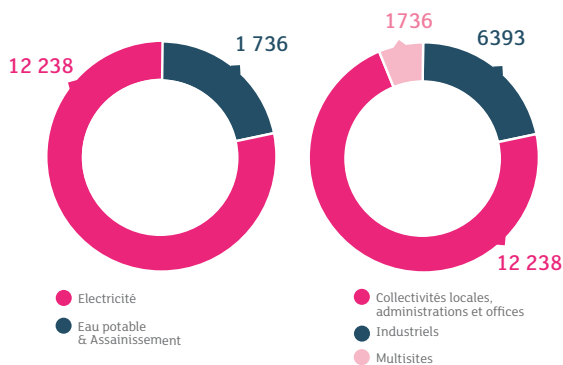


Relation Clientèle



Renforcer la confiance des clients avec des offres de service innovantes

Lydec a poursuivi en 2019 son engagement continu pour être à l'écoute et au service de l'ensemble des clients, afin de répondre au mieux à leurs attentes et de consolider la relation de confiance établie avec chacun d'entre eux.



7.1.1. Données clés 2019

Accessibilité des services clientèle
24 h/24, 7 j/7

Un guichet unique est dédié pour les **6393** clients Multisites.

près de 894 espaces services répartis sur Casablanca et Mohammedia

Proximité via **15** agences clientèles, deux espaces multiservices à Tit Mellil et Lahraouyne

Des moyens de paiement diversifiés (agences, espace services, Internet, applications mobiles, prélèvement automatique bancaire, dépôt de provision, règlement à domicile, plateforme Fatourati).

Taux moyen de respect des Engagements de service

97% Grand public
93% Grands clients

TAUX DE SATISFACTION sur la qualité des services*

89% des clients Grand public
90% des clients Administrations
90% des clients Industriels

* enquête de satisfaction de la qualité des services sur l'année 2018

7.1.2. Plus proche de ses clients

Pour renforcer la proximité auprès de ses clients, Lydec a poursuivi la réalisation de l'ensemble des projets initiés en 2018 :

- Généralisation de la « e-facture » multisites et Grand Public ;
- Dématérialisation des services de « Branchement & abonnement & résiliation » en ligne pour le Grand Public ;
- Déploiement de la nouvelle version de l'application mobile de Lydec 7/24 avec l'adjonction de plusieurs nouveaux services ;
- Mise en place des bornes d'information dans les nouvelles agences ;
- Refonte des nouveaux engagements clients ;
- Réaménagement des agences Ouled Ziane et Ghandi.

7.1.3. Faits marquants 2019

Dématérialisation

Poursuite des améliorations de la Plateforme électronique « e-Raccordement »

En 2019, Lydec poursuit ses efforts dans le cadre de la plateforme dématérialisée et collaborative e-Raccordement qui s'adresse aux clients Industriels et Grandes Entreprises de Lydec.

Parmi les nouvelles fonctionnalités en cours d'implémentation, la possibilité d'éditer le contrat d'abonnement MT en ligne, ainsi que l'initiation des raccordements eau et assainissement pour les clients du segment Grandes Entreprises.

Complètement dématérialisée et en ligne, le e-Raccordement vise globalement la réduction et la maîtrise des délais de traitement des dossiers (accessibilité, rapidité, transparence et traçabilité) notamment à travers :

- Le suivi en temps réel l'état l'avancement des dossiers de raccordement tout en assurant la traçabilité et la disponibilité de l'information sur chaque projet ;
- L'interaction directe avec les instances de traitement et l'ensemble des parties prenantes concernées ;
- La diminution au maximum du flux de documents papier échangés en interne et avec le client ainsi que son besoin de déplacement physique.

Ces objectifs ont tous été atteints et confirmés dans le cadre du classement

mondial « Doing Business » élaboré par la Banque Mondiale pour mesurer la facilité du climat des affaires dans 190 pays dans le monde autour de 11 indicateurs sectoriels, dans lequel le classement global du Maroc est passé de la 60^{ème} position à la 53^{ème} position entre 2018 et 2019.

Cette amélioration du classement du Maroc est grandement due à la plateforme e-Raccordement évaluée dans le cadre de l'indicateur « Raccordement à l'électricité » qui a gagné 13 places en 2018 (en passant de la 72^{ème} position à la 59^{ème} position), et encore plus en 2019 en passant à la 34^{ème} position (25 places gagnées).

Dématérialisation des demandes de Branchement, Abonnement et Résiliation Grand Public

En vue de satisfaire les besoins de tous les clients Grand Public, Lydec a décidé de dématérialiser les services « branchement, abonnement, et résiliation » pour le Grand Public, en les rendant accessibles à partir du site web Lydec et de l'application mobile Lydec 7/24, tout en assurant :

1. L'optimisation et la simplification importante de ces processus ;
2. L'amélioration du parcours Client par un usage intuitif, simple et une esthétique améliorée.

Les objectifs majeurs de cette dématérialisation sont :

- Simplifier l'accès aux services branchement, abonnement et résiliation en ligne aux clients ;
- Dématérialiser et tracer les échanges avec les clients ;
- Numériser et archiver électroniquement les documents ;
- Faciliter les interactions entre les intervenants de l'entreprise et les clients moyennant un outil de gestion des processus orchestrant l'ensemble des grandes étapes ;
- Notifier les clients en temps réel sur l'avancement de leurs demandes.

Ainsi, Les clients deviennent acteurs du processus. Ils interagissent en temps réel directement sur leurs propres dossiers et/ou demande.

Diversification des espaces de rencontres

Lydec poursuit sa démarche de mise à disposition des clients un portefeuille de services et canaux de contact pour répondre à leurs attentes et être plus proche de sa clientèle. Ce dispositif de contact est accompagné en permanence par une communication

adaptée. Dans la continuité de ses efforts visant à investir et à innover au service de ses clients, Lydec a enrichi ses offres en 2019 à travers :

Agences

Dans le cadre du projet d'amélioration de l'accueil client, Lydec continue de déployer son nouveau concept d'agence clientèle sur l'ensemble de ses Directions Préfectorales. Ainsi, après l'agence Diouri rénovée en 2015, l'agence Sidi Bernoussi a bénéficié d'une refonte fonctionnelle de son espace, deux nouvelles agences en cours de déploiement (Ouled Ziane & Ghandi) bénéficiant du nouveau concept qui privilégie la fluidité et l'accessibilité pour un service plus efficace et un cadre d'accueil plus chaleureux et convivial, tout en s'inscrivant dans une démarche de développement durable.

Canaux Digitaux externes

Un ensemble des services permettant le règlement des factures sur les guichets automatiques bancaires, en ligne sur les sites et les applications web des banques (16 canaux actifs).

Espaces Services :

Poursuite d'ouverture des espaces services, ainsi, Lydec compte 278 espaces Service M2T, 107 espaces service GNS et 509 espaces service Fawatir.

Une performance opérationnelle accrue et modernisée

L'année 2019 a été marquée par la préparation effective de l'ensemble des Directions préfectorales en vue du déploiement généralisé de la Gestion Coordonnée de la relève et la facturation.

L'objectif de ce projet est de revoir le processus de relève et facturation en intégrant le mode connecté et le *big data* pour améliorer l'analyse des consommations pour mieux détecter les anomalies et apporter des services à valeur ajoutée aux clients.

Déploiement des nouveaux engagements Clients

Pour développer la confiance avec ses clients et à travers une démarche volontariste, Lydec a lancé, en avril 2013, des engagements de service, concrets et mesurables, envers ses clients Grand Public. Ces Engagements



concernent toutes les activités de l'entreprise et couvrent plusieurs domaines : l'accueil, la facture, la qualité de l'eau, le traitement des réclamations, la mise en service... Cette démarche a été déclinée en octobre 2014 auprès des « Grands Clients » de Lydec : Industriels, Lotisseurs aménagés et Administrations.

Trois ans après le lancement des engagements de service, Lydec, fidèle à sa démarche d'innovation et d'amélioration continue de ses services à la clientèle, a réalisé une revue de ses engagements pour apporter des améliorations et répondre aux nouvelles attentes des clients avec plus de transparence et de traçabilité dans la relève et la facturation et une meilleure prise en charge des réclamations en termes de délais et qualité.

Dans le contexte actuel et au vu de l'évolution des exigences et attentes des clients, Lydec a décidé de mettre en place une démarche d'expérience client qui tient compte des orientations stratégiques clientèle, à savoir :

- Digitalisation du parcours client ;
- Renforcement de la relation de confiance et proximité avec le client ;
- Personnalisation de la relation client ;
- Innovation au service du client.

Ainsi, une revue des engagements de service a été lancée en fin 2018, basée sur une approche centrée sur le client et une démarche participative pour co-définir des nouveaux engagements clients.

Organisée en 3 principales phases, le projet de refonte a démarré par un bilan interne et externe qui a permis d'évaluer les engagements actuels, la consolidation des attentes des clients et l'élaboration du référentiel du « Parcours client » pour chaque segment.

Les axes de nouveaux engagements de service ont été définis en lien avec les projets d'amélioration des services clientèle (nouvelle application mobile, projet Gestion Coordonnée de la Relève et de la Facturation, plateforme e-raccordement). Les nouveaux engagements de service seront mis en œuvre en 2020.

Nouvelle application mobile Lydec 7/24

L'application mobile Lydec 7/24 a été déployée auprès des utilisateurs de smartphones en 2019 dans un nouveau format complètement renouvelé embarquant de nouvelles fonctionnalités pour une meilleure expérience utilisateur, permettant d'accéder rapidement à toutes les

informations et services à travers 4 rubriques pratiques, conviviales et simples d'utilisation :

1. Gérer mon compte : paramétrer mes données client, consulter mes contrats et mes factures, suivre mes consommations, payer mes factures.

2. Agir pour ma ville : remonter un événement, signaler un incident, suivre l'avancement de mes demandes et contribuer ainsi à l'amélioration du cadre de vie et de l'environnement urbain.

3. Contacter mon conseiller : entrer en contact avec votre conseiller au Centre de Relation Clientèle

4. Ça m'intéresse : consulter l'actualité de Lydec, bénéficier de conseils pour une gestion optimale de mes consommations.

Depuis sa mise en ligne, ce sont plus de 50.000 utilisateurs qui l'ont adoptée de manière régulière, que ce soit pour la gestion de leurs comptes, la formulation de requêtes ou la signalisation d'événements terrain.





Service de distribution d'eau potable



Economiser la ressource et garantir la qualité de l'eau

En 2019, Lydec poursuit son plan d'action pour évoluer vers une gestion intelligente de la ressource en eau et renforcer ses infrastructures afin d'accompagner la croissance de la ville et garantir à ses clients un service de qualité.

Carte d'identité

Missions

Sur le périmètre de la Gestion Déléguée, Lydec est chargée d'acheminer une eau de qualité jusqu'au robinet du consommateur, de surveiller en continu le réseau d'eau potable et d'assurer une veille sanitaire de la qualité de l'eau distribuée.

Chiffres clés 2019

Surveillance et conduite du réseau

24h/24 • 7j/7

Taux de satisfaction clients sur le service

83%

Taux de conformité global de l'eau potable

99,98 % (101 161 analyses de conformité menées)

6 667

km* de réseau de distribution

19 stations de pompes et 23 surpresseurs

Plus de

155 millions

de m³ distribués

* Données provisoires

⁵ Investissements exprimés hors Travaux tiers, exprimés TTC, y compris Charges indirectes, Peines & soins

Activité certifiée

ISO 9001
OHSAS 18001

Rendement du réseau en eau potable

77,58 %

Publication trimestrielle d'un bulletin sur la qualité de l'eau distribuée (en arabe et en français), disponible en agences et espaces services, consultable sur www.lydec.ma

36 réservoirs de stockage de capacité totale de 667 130 m³ (autonomie supérieure à 29 heures)

Plus de **243 602**

branchements eau potable dont plus de 3253 nouveaux branchements en 2019

Montant des investissements Eau **271,98 MDhs⁵ en 2019**

7.2.2. Principaux objectifs

Dans le cadre de la mission qui lui est confiée par l'Autorité déléguée, Lydec vise plusieurs objectifs :

- Sécuriser l'alimentation en eau potable et assurer la continuité de service ;
- Garantir la qualité de l'eau potable ;
- Renouveler l'accréditation du laboratoire Labelma
- Accompagner le développement de la ville et raccorder les nouvelles zones urbaines ;
- Préserver la ressource en luttant contre les fuites d'eau potable et ainsi améliorer la performance des réseaux ;
- Pérenniser le patrimoine en optimisant le ciblage du renouvellement du réseau eau potable et des équipements hydromécaniques des stations de pompage ;
- Répondre aux attentes des clients en qualité du service ;
- Veiller à la qualité des chantiers et limiter les nuisances pour les habitants

7.2.3. Faits marquants 2019

Améliorer en continu la performance du réseau

En 2019, Lydec a poursuivi son plan d'amélioration du rendement à travers différents projets et a déployé les moyens appropriés, ce qui a permis d'accroître le rendement de réseau à un bon niveau de performance de 77,58%.

Le plan d'action mis en œuvre en 2019 est axé sur l'amélioration de la performance des réseaux et a permis d'économiser plus de 10 millions de m³ en 2019. Ces actions ont particulièrement concerné :

- L'augmentation de la capacité de recherche de fuite : le nombre d'équipes de recherche de fuites a doublé en 2019 en passant de 15 à 30 agents ;
- La mobilisation des équipes d'exploitation pour l'inspection des eaux claires au niveau des réseaux d'assainissement (tertiaires, secondaires et primaires) ;
- L'augmentation du parc des détecteurs acoustiques fixes des fuites (1 800 détecteurs au total), dans le but de renforcer la capacité de recherche de fuites et d'assurer une meilleure réactivité face aux dégradations du réseau ;

- La maintenance et l'exploitation rigoureuse de la sectorisation périodique existante à travers la vérification de l'étanchéité des secteurs hydrauliques et la mesure des pertes sur des mailles de 8 km de réseaux ;
- L'extension des zones modulées : création de neuf postes de régulation de pression. Ainsi, un système de modulation a été mis en place pour la régulation de la pression sur le réseau sur une étendue d'environ 60 Km au niveau de l'étage 58 Mohammedia, de 158 Km au niveau de la zone basse de l'étage 110 et de 35 Km au niveau de la zone 13 étage 140, ainsi qu'au niveau des projets « nouvelle ville de Zenata » et Errachad. Lydec a également créé 3 postes de régulation pour la sécurisation des conduites DN 600 Ain Sebaa, DN 500 Sb16 et DN 300 Lamkansa ;
- L'optimisation en continu des consignes de pression au niveau de tous les étages ;
- Le renouvellement du patrimoine et notamment les réseaux dégradés en fonte grise ainsi que la réduction des pertes dues au sous-comptage et aux fraudes des clients.

En 2019, Lydec a également fait évoluer son réseau d'eau potable en mettant en place des solutions dites « intelligentes » permettant une meilleure pertinence des actions de réduction des eaux non facturées. On peut citer en particulier :

- **L'inspection des grosses canalisations (> DN 400) par la technologie smart ball** : 10 km de linéaire prospecté et des pertes recherchées de plus 20 l/s (630 000 m³/an)
- **Equilibre Calco-carbonique de l'eau** : un dispositif de réajustement de pH sur le réseau distribution qui permet de réajuster et de corriger le pH de l'eau de manière continue en fonction du débit transité dans la conduite d'injection et paramètres de qualité de l'eau (pH amont, pH aval, température de l'eau...) pour arriver au pH cible. Cette solution permettra de :
 - arrêter la dégradation interne des conduites en base ciment (amiante ciment, fonte ductile revêtue, béton précontraint) ;
 - diminuer la corrosion interne des réseaux en fonte grise ;
 - diminuer les incidents de dégradation de la qualité de l'eau (eaux rouges) ;
 - atténuer la dissolution du plomb et la vitesse de corrosion des aciers galvanisés ;
 - augmenter la durée de vie des canalisations notamment celle des conduites en fonte grise.

Enfin, en 2019, Lydec a "écouté" près de 12 000 km de réseaux lors des opérations d'inspections nocturnes. Plus de 1300 fuites sur conduite et près de 15 000 fuites sur branchements et postes de comptage ont été détectés et réparés.

Une meilleure gestion du patrimoine

Grâce à une meilleure connaissance du patrimoine (SIG, géo localisation des fuites, mesure de sectorisation, outils de diagnostic corrosion des conduites et test à la pince CICLOPE pour les branchements), Lydec améliore chaque année son ciblage pour le renouvellement des canalisations et des branchements. En 2019, 25 km de canalisations et 5 000 branchements ont été renouvelés avec une économie d'eau supérieure à 1,5 litre par seconde par kilomètre de réseau renouvelé.

Mobilisation pour la réduction des eaux non facturées

A l'instar des années précédentes, Lydec a poursuivi en 2019 les campagnes de détection des fraudes et de changement des compteurs bloqués : 1,9 Mm³ ont pu ainsi être économisés sur l'année grâce à des méthodes innovantes de ciblage pour la détection des fraudes et des compteurs bloqués. Les méthodes utilisées sont basées sur des calculs sectoriels de rendement et sur des modèles statistiques et de ciblage géographique.

Zones à risque de manque d'eau/baisse pression

En 2019, Lydec a poursuivi sa mobilisation concernant les zones souffrant de baisse de pression ou de manque d'eau à travers la mise en place d'un plan d'actions pour les zones identifiées à risque à travers un contrôle en permanence de la pression au niveau des points critiques et un suivi régulier des réclamations clients. Les actions ont concerné principalement :

- La mise en place d'un surpresseur mobile pour les aires de repos et le basculement d'une partie vers l'étage 58 Mohammedia pendant l'été pour soulager la zone de Mansouria ;
- Le réajustement des pressions de consignes des stabilisateurs et surpresseurs selon le profil de consommation de l'été ;
- La mise en conformité de la pression à Mansouria Est (Rock Island) ;

l'ouest de l'étage 58 Mohammedia ;
Sid Khadir étage 110 et Mediouna
Centre ;

- Le basculement des étages 82 et 92 pour le maintien de la conformité de l'alimentation de Ben Yakhlef.

Sécurisation de l'alimentation d'eau potable

Dans le but de sécuriser l'alimentation en eau potable dans les zones en extension plusieurs actions ont été menées à savoir :

- La mise en service de la conduite DN400/300 et 225 Sidi Maârouf pour renforcer la zone haute de l'étage 140 y compris la partie surpressée ;
- La mise en service DN600 Zenata pour la mise en conformité de la pression des zones Diyar EL Manssour et la Zone Industrielle Zenata (SAZ) ;
- L'achèvement des travaux du nouveau piquage Ben Yakhlef sur la conduite BR2 pour la mise en conformité de l'alimentation en eau de l'étage 92 Ben Yakhlef ;
- Le renforcement de la zone Marina Casablanca par la mise en service du Ø400 Al Mouahidine étage 85.

Préservation du patrimoine

Pour la préservation des réseaux primaires, Lydec a poursuivi ses actions préventives à savoir :

- L'entretien du réseau d'infrastructure d'eau potable. En 2019, Lydec a entretenu un linéaire d'environ 350 km avec 1500 ouvrages.
- La mise à niveau des sites Eau Potable (Ain Tekki 58, KM8, Mediouna 140 et Bouskoura 85, Tit Mellil 96) ;
- Le renouvellement des pièces spéciales ; Réhabilitation du génie civil des ouvrages ;
- La création des ouvrages avec des équipements hydrauliques sur le réseau d'infrastructure ;

Garantie de la qualité de l'eau

Le contrôle et la surveillance de la qualité de l'eau distribuée s'opère via le Laboratoire interne accrédité «Labelma» qui a renouvelé avec succès en novembre 2019 son accréditation et la transition vers la version 2018 de la norme NM ISO/CEI 17025, avec un projet d'extension de l'accréditation vers l'activité prélèvement d'échantillons d'eaux potables.

Lydec réalise un programme de surveillance de la qualité de l'eau sur le territoire de la gestion déléguée. Ce programme a permis d'analyser en 2019 plus de 101 161 paramètres microbiologiques et physicochimiques avec un taux de conformité de 99.98%.

Afin d'anticiper tout éventuel changement des paramètres organoleptique de l'eau (odeur et goût), Lydec a mis en place un panel de dégustateurs des eaux brutes à domicile (13 personnes) sur l'ensemble du territoire de Lydec avec une fréquence hebdomadaire de 3 fois pour anticiper toute dégradation de la qualité organoleptique des eaux distribuées par Lydec.





Service de l'assainissement liquide



Prévenir et anticiper

En 2019, Lydec continue son engagement en faveur de la protection des milieux récepteurs et de la qualité de vie des Casablancais.

Carte d'identité - Assainissement

Missions

Lydec est chargée de l'exploitation et de la maintenance des ouvrages d'assainissement situés sur le périmètre de la Gestion Déléguée.

Chiffres clés 2019

Surveillance des infrastructures

24h/24 • 7j/7

Activité certifiée

ISO 9001

et OHSAS 18001

6 434 km*

de linéaire de réseau

142

stations de relevage
des eaux usées et pluviales

133

bassins d'eaux pluviales
et bassins de stockage

61

stations de surveillance
des eaux de baignade
couvrant 21 plages

2 stations de traitement

certifiées ISO 14001 version

2015 : la station d'épuration des eaux
usées de Mediouna et la station de
pré-traitement Eaucéan.

Montant
des investissements
Assainissement

2 stations

de prétraitement des eaux usées

581,28
MDhs⁶

* Données provisoires

⁶ Investissements exprimés hors Travaux tiers, exprimés TTC, y compris Charges indirectes, Peines & soins

7.3.2. Principaux objectifs

Dépolluer, accompagner le développement urbain et pérenniser le patrimoine.

En 2019, Lydec accentue son engagement à travers l'activité assainissement pour :

- Préserver l'environnement et améliorer la qualité de vie des habitants du Grand Casablanca en s'inscrivant dans le cadre de la Charte Nationale de l'Environnement et du Plan directeur antipollution de la Wilaya de la Région de Casablanca-Settat ;
- Relever les défis technologiques et humains des grands projets de dépollution ;
- Pérenniser le patrimoine en termes de renouvellement et réhabilitation des collecteurs et équipements ;
- Renforcer la lutte et la prévention contre les inondations ;
- Veiller à la qualité des chantiers et limiter les nuisances pour les habitants.

7.3.3. Description du système d'assainissement

Historiquement, le réseau d'assainissement du Grand Casablanca a été développé en mode unitaire (à l'exception de la zone basse de Mohammedia et la zone côtière d'Aïn Sebaa). Les extensions du système d'assainissement sont réalisées, depuis les années 1990, en mode séparatif et ce pour deux raisons majeures :

- Le système unitaire initial fonctionne au-delà de sa capacité de conception et ne permet pas d'accueillir des débits pluviaux additionnels (écrêtement des eaux) ;
- Les systèmes Anti-Pollution ne permettent pas de faire face à des débits supplémentaires ce qui nécessite la limitation des débits.

Le Schéma Directeur Antipollution du Grand Casablanca s'appuie sur deux principes :

1. Système de dépollution

Le Grand Casablanca est composé de deux principaux bassins versants avec un système d'interception et de prétraitement des eaux usées puis de refoulement via des émissaires marins :

- Système Anti-Pollution Ouest de Dar Bouazza au port de Casablanca d'une capacité de 10,5 m³/s ;

- Système Anti-Pollution Est du port de Casablanca à l'ouest de Mansouria d'une capacité de 11 m³/s.

2. Systèmes de traitement

Les zones éloignées des deux grands systèmes antipollution de Casablanca (El Hank et Eaucéan) sont assainies par deux stations d'épuration :

- Station d'épuration des eaux usées (STEP) de Mediouna avec une première tranche, d'une capacité de 40 000 équivalents habitants, elle a traité pour sa sixième année d'exploitation 2019 plus de 878 182 m³ d'eaux brutes. Dotée de la technologie de Bioréacteur à membranes, le rendement épuratoire a ainsi atteint plus de 95 % toute pollution confondue. Les eaux épurées sont ensuite dirigées vers l'oued Hassar. La station d'épuration de Mediouna est certifiée ISO 14001 V2015 comme confirmation de l'excellence de ses performances après sa 3ème année de fonctionnement, et de réussite de la certification environnementale.
- Station d'épuration des eaux usées de Nouaceur récemment exploitée par Lydec après transfert des ouvrages mis en place par l'ONDA à l'Autorité déléguée. D'une capacité de 76 800 équivalents habitants, la STEP de Nouaceur a traité en 2019 plus de 710 648 m³ d'eaux brutes. Dotée de la technologie boue activée, le rendement épuratoire a ainsi atteint plus de 87% toute pollution confondue. Les eaux épurées sont ensuite dirigées vers l'oued Méricane.

Certaines zones urbaines qui ne disposent pas encore d'un système d'assainissement collectif sont assainies par un système de fosses septiques entretenues une fois par an par Lydec.

7.3.4. Exploitation des ouvrages

Stations de pompage

Le nombre de stations de pompage ou de relevage n'a cessé d'augmenter depuis 1997, en suivant le développement urbain du Grand Casablanca. De 10 stations en 1997, le patrimoine comprend en 2019 142 stations dont deux stations de prétraitement. La construction des postes de pompage a connu une accélération importante à partir de 2004 avec l'ouverture à l'urbanisation de nouveaux territoires pour les lotissements et la mise en œuvre de l'initiative nationale de développement humain INDH.

Stations de prétraitement

Les deux stations de prétraitement et rejet en mer sont :

1. La Station El Hank mise en service en 1994 dans le cadre de l'anti-pollution de la zone Ouest de Casablanca. Elle est dimensionnée pour un débit nominal de 10,5 m³/s et dispose de :

- Sept pompes de 1,5 m³/s unitaire
- Deux dégrilleurs de 25 mm, quatre dégrilleurs de 12 mm
- Un émissaire marin de longueur de 3,6 km et d'un diamètre de 2,1 m.

Cette station dépollue près de 45 % des eaux usées de Casablanca.

2. La station Eaucéan à Sidi Bernoussi, mise en service en 2015, dépollue la zone Est incluant la ville de Mohammedia, soit 55% des eaux usées du Grand Casablanca. Elle est dimensionnée pour un débit nominal de 11 m³/s. Cette station a été conçue pour préserver l'environnement, l'écosystème côtier et l'hygiène publique des rejets d'eaux usées domestiques et industrielles.

Bassins de rétention des eaux pluviales

Afin de faire face à la montée en puissance de l'urbanisation et par conséquent l'imperméabilisation des sols, les bassins d'orage constituent un moyen efficace pour écrêter les apports pluviaux au niveau des collecteurs structurants afin d'optimiser le dimensionnement en aval. Ils permettent de stocker les eaux pluviales en temps de pluie et d'évacuer les débits de fuites de 1 l/ha/s en temps sec. Ces ouvrages font partie des techniques alternatives qui viennent se substituer au schéma traditionnel du « tout au réseau ».

Dans ce sens, Lydec veille à ce que les bassins d'orages soient toujours prêts à recueillir et à stocker les eaux pluviales dans des conditions hydrauliques et de sécurités performantes par des opérations de curage, de nettoyage et de désherbage des bassins.

Des inspections préventives sont programmées au début de chaque année et ceci pour relever l'état des bassins afin de dresser un planning détaillé pour leur entretien. En 2019, Lydec a réalisé 12 nouveaux bassins d'orage (2 bassins d'orage à ciel ouvert et 10 bassins d'orage enterrés). Ces bassins d'orage ont été réalisés sur la base des plans types standard.





Pour rappel des plans types standard ont été mis en place, en 2018, pour trois types de bassins d'orage :

- Les bassins d'orage en collecteurs de stockage surdimensionnés ;
- Les bassins d'orage à ciel ouvert ;
- Les bassins d'orage enterrés.

Rejets d'eau pluviale en mer

Les rejets d'eau pluviale font l'objet de contrôle et d'entretien le long de l'année pour éviter le déversement accidentel en mer et assurer la capacité hydraulique totale pendant la saison pluviale.

Il existe 75 rejets en mer et en Oueds qui sont gérés par Lydec et sont inspectés 2 fois par mois. En 2019, 24 rejets colmatés ont été curés, avec un volume de déchets dégagé de 200 m³.

7.3.5. Faits marquants 2019

La maintenance des réseaux, au service des citoyens

Afin d'assurer le bon écoulement des eaux usées et de limiter les risques de débordement des eaux pluviales, Lydec procède à l'entretien des réseaux d'assainissement tout au long de l'année. Cela permet également de pérenniser le patrimoine et de réduire les poches d'apparition d'hydrogène sulfuré (H₂S) qui accélèrent le vieillissement des conduites.

La politique de gestion du réseau d'assainissement de Lydec est structurée autour d'une vision dans le temps et dans l'espace, qui détermine ses actions, préventives et curatives, sur l'ensemble du périmètre de la Gestion Déléguée.

En 2019, les opérations de maintenance ont porté notamment sur :

- Le curage hydraulique préventif et curatif des collecteurs tertiaires, avec le curage préventif de 500 km et le curage curatif de 140 km ;
- Le curage manuel, mécanique ou hydraulique :
 - des collecteurs principaux, dont 20 km de curage hydraulique et 8 km de curage manuel ;
 - des ouvrages de réception des eaux pluviales (grilles et avaloirs), avec 146 469 ouvrages curés pour l'ensemble des réseaux primaires et tertiaires ;
 - 2 922 opérations de curage manuel, nettoyage des paniers dégrilleurs et champs de grille et décolmatage des compacteurs avec 2 433 tonnes de sédiments extraites.
- L'inspection et le nettoyage des grands ouvrages, avec la réalisation d'une centaine d'opérations de nettoyage et désherbage des bassins d'orage et d'autres interventions d'entretien des différents ouvrages du patrimoine de la gestion déléguée (stations de relèvement, dessableurs, exutoires en mer, etc.) ;

- L'inspection de 270 km de collecteurs dont 264 km par caméra vidéo périscopique et 6 km de réseaux visitables par inspection pédestre. Au total, plus de 35 000 tonnes de sédiments et déchets ont été extraits du réseau et des ouvrages d'assainissement, soit l'équivalent de la charge de 1458 camions semi-remorques.

Depuis la mise en application de la politique de curage hydraulique en 2010 les différents ouvrages d'assainissement fonctionnent à capacité maximale. La vérification d'encrassement avant toute opération de curage hydraulique a contribué à une optimisation des interventions et à un meilleur ciblage technique. Cela s'est traduit par la bonne gestion des précédentes saisons des pluies et la baisse considérable des réclamations clientèles.

En effet, lors des événements pluvieux qui ont touché le Grand Casablanca cette année, l'anticipation des opérations de curage et débouchage et la préparation préalable à l'arrivée des pluies ont permis de gérer de manière efficace et optimale l'ensemble des interventions de terrain et répondre aux différentes sollicitations des clients, des autorités et des médias. De plus, Lydec envoie systématiquement aux autorités (Wilaya, ville de Casablanca, Service Permanent de Contrôle, Arrondissements, ...) des rapports



synthétiques des interventions d'entretiens des réseaux d'assainissement. Ces rapports ont pour objectif de rendre compte aux Autorités des efforts déployés en continu par Lydec ainsi que les contraintes et difficultés rencontrées.

Surveillance des rejets industriels

Le Service Contrôle des Rejets Industriels a pour objectif la préservation du patrimoine assainissement et le milieu récepteur contre les dégradations générées par les effluents liquides industriels et sécuriser les interventions d'exploitation. Ainsi, le contrôle des industriels conventionnés se fait selon un planning annuel avec une fréquence de deux par an. Les industriels non conventionnés sont traités au cas par cas.

En 2019, Lydec a signée 67 nouvelles conventions d'accompagnement, et a réalisée 2 715 enquêtes sur les rejets

industriels. Lydec a également réalisé 173 assistances techniques auprès des industriels.

Rejet El Hank

Suite à la détection de la présence de quantité importante de déchets constitués principalement de colis de chiffons, de bouteilles et de filets de pêcheurs à proximité du rejet El Hank, Lydec a mobilisé ses équipes pour le nettoyage de ces déchets. L'évacuation des déchets aux alentours du rejet a permis de constater que les déchets collectés provenaient notamment des surverses de la station lors des pluies.

En 2019, environ 51 tonnes de déchets ont été extraites. L'analyse approfondie de la source de ces déchets et de la fréquence de leur retour sur la plage est en cours.

Le littoral aux alentours des deux rejets entre El Hank et la Mosquée Hassan II fait l'objet d'une surveillance quotidienne et d'un nettoyage, au besoin, des parties accessibles par la terre.

Afin d'atténuer l'impact des déchets flottants et empêcher leur retour vers la baie d'El Hank récemment aménagée en promenade, Lydec mettra en œuvre en 2020 une solution innovante au niveau du collecteur Ouest, par la mise en place d'un filet d'interception de déchets flottants.

Synthèse des opérations d'entretien du réseau réalisées en 2019 :

Opérations réalisées	Opérations réalisées
Hydrocurage	
Linéaire de collecteurs curés dans le cadre du programme d'entretien préventif	660 km
Quantité de sédiments extraite	6 415 tonnes
Grilles et avaloirs	
Nombre de grilles et avaloirs nettoyés	Plus de 146 469 grilles, avaloirs et regards de visite
Quantité de sédiments extraite	10 512 tonnes
Stations de pompages	
Nombre de stations nettoyées	2 922 opérations de curage manuel, nettoyage des paniers dégrilleurs et champs de grille et décolmatage des pompes et des compacteurs
Quantité de sédiments extraite manuellement	2 433 tonnes
Quantité de sédiments extraite par pompage en m ³	4 852 m ³
Dessableurs et pièges à charriage	
Nombre de dessableurs et piège à charriage nettoyés	14 opérations (entre 1 à plusieurs fois par an en fonction de l'encrassement)
Quantité de sédiments extraite	951 tonnes
Bassins d'orage	
Nombre de nettoyages de bassins	79 opérations de nettoyage
Quantité de sédiments extraite	2 462 m ³
Rejets	
Nombre de nettoyages de rejets	Nettoyage de 24 rejets colmatés
Quantité de sédiments extraite	200 m ³ de sables et agrégats évacués

Surveillance des eaux de baignade

Depuis 2015, après la mise en service du système de dépollution Est, Lydec réalise des campagnes de contrôle et de surveillance des principales plages du Grand Casablanca au niveau de la bande côtière allant de la plage Sablettes El Mansouria (Zone Est) jusqu'à la plage Tamaris III (Zone Ouest). Ces contrôles ont permis de suivre l'évolution de la qualité des eaux du littoral, et de s'assurer de la fiabilité des infrastructures d'assainissement et de dépollution mises en place pour protéger le littoral et l'environnement de manière générale.

L'objectif est de mieux contrôler la qualité des eaux de baignade et de prévenir les risques de santé publique. Ces analyses sont aussi très utiles pour l'exploitation assainissement. Elles permettent de détecter les infiltrations d'eaux usées dans le réseau de collecteurs pluviaux, de vérifier que ces derniers fonctionnent correctement et d'apporter les rectifications nécessaires en cas d'anomalie.

La campagne de la surveillance de la qualité des eaux de baignade débute au mois d'avril et s'achève au mois de septembre. Les prélèvements sont effectués deux fois par mois et par station sur les plages les plus fréquentées par les vacanciers, à savoir : Tamaris 1, Tamaris 2, Tamaris 3, Oued Merzeg, Jacques Beach, Dar Bouazza, Ain Diab, Ain Diab Extension, Lalla Meryem, Chahdia, Essaada, Nahla Ain Sebâa, Nahla Bernoussi, Petit Zenata, Grand Zenata, Ouled Hmimoune, Mannesman, Paloma, Mohammedia, Sablettes Mohammedia et Sablettes Mansouria.

En 2019, des stations de surveillance de la qualité des eaux de baignade ont été rajoutées au contrôle, 3 stations au niveau de la plage Oued Merzeg, et 8 autres à proximité des collecteurs d'eau pluviale.

L'objectif est d'accorder une grande importance au contrôle et à la maintenance des dispositifs d'assainissement afin de supprimer les aléas liés aux dysfonctionnements ou défauts sur les réseaux d'assainissement et pluviaux et tous leurs composants.

21 Plages et 61 stations de surveillance sont contrôlées durant la saison balnéaire de l'année 2019. Le planning des prélèvements est

effectué en alternance avec celui du Laboratoire Nationale des Etudes et de la Surveillance de la Pollution (LNESE) et les prélèvements sont effectués au niveau des mêmes stations que celles arrêtées par le LNESE.

Une fois les échantillons prélevés puis placés dans des flacons stériles, ils sont acheminés au laboratoire Labelma où une analyse bactériologique est effectuée. Les résultats sont prêts trois jours après. Les principaux paramètres contrôlés sont : E. Coli, Coliformes fécaux, Entérocoques Intestinaux, pH et température.

21 Plages et 61 stations de surveillance sont contrôlées durant la saison estivale 2019. Lydec a effectuée environ 3 470 analyses des paramètres physico-chimiques et bactériologiques des eaux de baignade qui ont révélé que 90% des stations de surveillance sont conformes à la baignade.

7.3.6. Les opérations d'envergure 2019

Cette année a été marquée par la réalisation de quelques opérations préventives d'envergure permettant de résoudre des dysfonctionnements sur le réseau d'assainissement dont ci-dessous quelques exemples :

Curages manuel et hydraulique de la conduite de transfert Tit Mellil

Le collecteur de transfert Tit Mellil Ø600 est un collecteur unitaire du bassin versant de Sidi Bernoussi, situé entre les territoires de la direction préfectorale Ben Msik et la direction Préfectorale Bernoussi. Il assure le transfert des eaux usées et pluviales de la zone de Tit Mellil et Ahl Loughlam.

Ce collecteur emprunte des terrains non aménagés à proximité des douars et des habitations de recasement, ce qui cause un bouchage de temps en temps en plus des actes de vandalisme (vol des trappes, rejets des déchets dans les regards, etc.).

Une opération de curage a eu lieu en août 2019 pour prévenir tout bouchage durant la période pluviale. En effet, lors de cette opération 300 ml de réseau a été curé et 15 m3 de déchets ont été dégagés.

Renforcement du réseau primaire : Collecteur Abou Bakr Kadiri

La tranchée abritant le collecteur DN 600 mm Abou Bakr Kadiri a fait l'objet d'un affaissement suite à l'effondrement dudit collecteur. Les inspections réalisées ont révélé que ce collecteur présente une dégradation avancée qui nécessite son renforcement d'urgence vu le grand débit des eaux usées qui draine un grand bassin versant d'une surface d'environ 1500 ha (ZI ouled salah, Chambre française, Bouskoura centre, lotissements Izdihar, Dalia, Lafarge...) et plus de 600 ha concernant les nouveaux projets (Mayssane, Ennasser, ...). Ainsi, le renforcement effectué a concerné un linéaire de 500 ml par un DN 800 mm.

Renouvellement de l'ensemble des pompes de la station de pompage Ilham

La station de pompage Ilham est parmi les ouvrages d'assainissement à caractère sensible vu son importance d'acheminement des eaux usées et pluviales de la zone Wifaq connue par sa topographie en cuvette. La culture de tout à l'égout oblige les équipes à programmer des entretiens fréquents pour assurer la continuité du service et éviter le débordement en cas d'arrêt de la station pendant la saison pluviale.

La recherche d'une performance de pompage a conduit au renouvellement des trois pompes de la station de pompage. Dès lors, cet investissement a donné satisfaction en pompage des eaux usées chargées en déchet et en optimisation d'énergie.

Mise en place d'un poste de pompage au lotissement Dream Garden

Dans le but de renforcer la capacité de drainage des eaux pluviales dans un point bas au lotissement Dream Garden, Lydec a mis en place une solution provisoire qui consiste à la pose d'un poste de pompage 10 l/s et d'une conduite de refoulement DN 110 mm sur un linéaire de 160 ml. Ainsi, la mobilisation d'une aspiratrice pour des pluies bien réparties dans le temps ne sera plus nécessaire.

Entretien de l'étang El Oulfa

Le site de l'ex-carrière « Schneider », maintenant nommé « étang El Oulfa, » représente actuellement la seule zone humide du territoire de Hay Hassani, et l'une des rares au Maroc en plein espace urbain.

Néanmoins, à l'heure actuelle, des nuisances sont signalées telles que la prolifération des mauvaises odeurs, la présence des moustiques aux abords du lac ainsi que les déchets rejetés par les riverains au niveau des berges. Lydec mène plusieurs interventions spéciales avec des moyens adéquats afin de préserver le lac et respecter les niveaux de remplissage par vidange contrôlée en cas d'apports d'eaux en saison pluviale.

En 2019, des opérations de nettoyage des berges à l'intérieur de l'étang moyennant un matériel spécial (Zodiac, Moteur HB, Scaphandriers, etc.) ont été réalisées pour évacuer 15 m³ de déchets solides. En plus d'une opération de désherbage et évacuations des mauvaises herbes.

Hors les travaux précités, Lydec a lancé un appel d'offre relatif à la réalisation du génie civil d'une niche abritant les équipements électrique et hydraulique de commande et l'installation des vannes murales motorisées à commande hydraulique dans un ouvrage d'assainissement. Ces travaux concernent les trois arrivées au bassin-lac Oulfa des collecteurs suivants :

- Collecteur Ø2000 EP provenant de lotissement Hadj Fateh ;
- Collecteur Ø1000 EP provenant de l'hôpital Cheikh Zaid ;
- Collecteur Ø800 EP provenant du lotissement Firdaouss.

Bassins d'orage

Afin de préparer les ouvrages de stockage des eaux pluviales pour la saison des pluies 2019, Lydec a lancé un vaste programme de contrôle, de nettoyage et mise à niveau de 79 bassins d'orage à ciel ouvert qui a consisté en :

- La vidange totale de l'ensemble des bassins d'orage ;
- Le nettoyage des déchets charriés par les eaux ou déposés par les riverains du bassin d'orage ;
- Le désherbage du bassin d'orage (Talus et abords du bassin d'orage) ;
- La peinture des portes et clôtures ;
- La mise en place des pancartes d'interdiction d'entrée et de baignade ;
- Le traitement à la chaux des points humides.

Station de pompage Errahma

La zone Madinat Errahma est un nouveau pôle urbain étendu sur une superficie de 2 500 ha. Cette zone est équipée d'un réseau séparatif, dont les eaux pluviales sont stockées dans le bassin d'orage tampon Errahma puis transférées vers le réseau via une station de pompage. Tandis que les eaux usées sont transférées vers Casablanca à travers le collecteur de transfert.

Dans le but de gérer l'arrivée massive des déchets, éviter le retour des eaux vers le bassin d'orage et protéger les équipements hydrauliques de la station de pompage ERRAHMA1, Lydec a mis en place un dégrilleur automatique à la place du panier

dégrilleur qui a permis de réduire la fréquence des opérations de curage manuel de mensuelle à bimensuelle.

Curage des dessableurs et pièges à charriage

Les pièges à charriages et les dessableurs servent au piégeage des sédiments dans les collecteurs d'assainissement, ce qui permet de réduire l'ensablement des collecteurs et de protéger les installations de pompage en aval.

En 2019, neuf dessableurs et cinq pièges à charriage ont été curés avec un volume de sédiments dégagés de 951 tonnes.

Curage manuel de la bêche de la station Route d'Azemmour

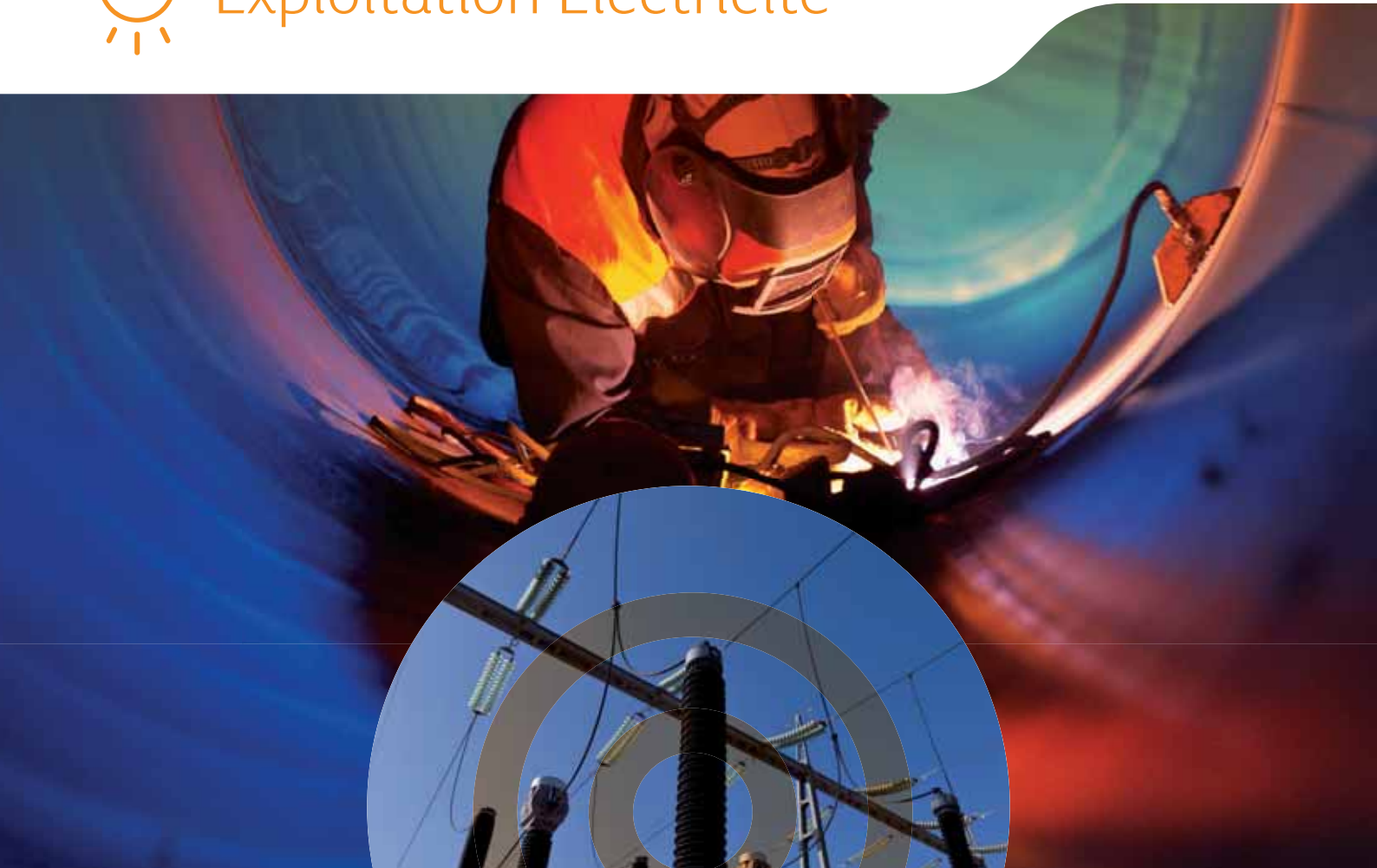
Lydec suit continuellement le programme d'entretien des stations des eaux usées pour assurer leurs capacités fonctionnelles 24h/24 et 7 j/7.

Pour le cas de la station Route d'Azemmour qui est un site sensible vu son rôle d'accueillir et de refouler les eaux usées d'une grande zone allant de Dar Bouazza jusqu'à la station de pompage, l'opération de curage manuel est réalisée selon un mode opératoire prédéfini qui vise à travailler durant la nuit où on enregistre une baisse de débit permettant l'arrêt des trois stations de pompage amont avec un suivi des niveaux des eaux usées dans les bâches. Ce plan a permis aux équipes de travailler en sec sans recours au déversement direct vers la mer.





Exploitation Electricité



Optimiser et consolider le réseau de distribution d'électricité en plein développement

En 2019, Lydec continue d'étendre le réseau pour accompagner les grands projets d'aménagement urbain. Elle multiplie les actions de sécurisation et d'amélioration de la qualité de l'énergie délivrée via le projet d'harmonisation de la tension de distribution.

Carte d'identité - Electricité

Missions

- Exploitation et maintenance des ouvrages électriques
- Surveillance et conduite 24 h/24 et 7 j/7
- Etudes d'infrastructures réseaux (MT) et postes source (Transformation HT/MT)
- Apport d'expertise aux grands clients, notamment les industriels et les promoteurs.

Chiffres clés 2019

Plus de
9535 km*
de réseaux : 2748 km HTA
et 6788 km* en BT
et BT Eclairage Public

Rendement du réseau
93,23%

89%
Taux de satisfaction
sur le service électricité

10 postes sources d'une
puissance installée
de 1630 MVA

3652
postes de
distribution publique

Investissements
187,38 MDhs⁶

1799
postes clients
(dont 77 postes
de distribution publique
et 70 postes clients raccordés
au réseau en 2019)

Compteurs électriques
1 065 338 BT
1763 MT

* Données provisoires
⁶ Investissements exprimés hors Travaux tiers, exprimés TTC, y compris Charges indirectes, Peines & soins

7.4.2 Principaux objectifs

Les actions de Lydec dans le domaine de la distribution d'électricité visent 5 objectifs majeurs :

- Assurer la satisfaction des clients en améliorant la continuité et la qualité de service (réduction du nombre d'interruptions et du temps de rétablissement) ;
- Améliorer la performance du réseau électrique ;
- Investir dans la création ou la rénovation des ouvrages d'infrastructures électriques pour faire face à la croissance de la demande en électricité (Réseaux BT & MT, postes de distribution publique et postes sources HT/MT) ;
- Pérenniser les installations électriques grâce à de nouveaux équipements plus performants, et ce, afin d'augmenter la fiabilité et la disponibilité des sources d'alimentation ;
- Veiller à la sécurité des personnes et des biens en formant les collaborateurs de Lydec et les sous-traitants, tout en protégeant les tiers des risques liés aux métiers et aux installations électriques.

7.4.3. Faits marquants 2019

Accélération du développement du réseau électrique

En 2019, Lydec a maintenu sa dynamique de développement et d'accompagnement de la croissance du Grand Casablanca. A cet effet, près de 158 km de réseaux Moyenne tension (MT) et Basse tension (BT) ont été posés au cours de l'année.

68,5 km de câbles MT ont notamment été mis en service dans le cadre de plusieurs projets de renouvellement et d'extension du réseau, parmi lesquels on peut citer les travaux de restructuration du réseau MT au niveau des zones Centre-ville, Roches Noires, Ain Sebaa et Ain Chock, ce qui a permis de renforcer la sécurité d'alimentation des clients particuliers et industriels au niveau de ces zones.

D'autre part, 31,5 km sur les 68,5 km de câbles MT mis en service entrent dans le cadre des projets d'aménagement urbain et des déplacements des réseaux pour la

réalisation des lignes T3 et T4 du Tramway de Casablanca, en particulier au niveau des boulevards Mohammed VI, Oulad Ziane, Driss El Harti, 10 Mars, Akid El Allam, Oqba et Med Smiha.

Enfin et à l'instar de l'année précédente, Lydec a accompagné le développement de la ville en poursuivant le raccordement au réseau électrique de grands projets tels que le chantier de la trémie des Almohades, la zone franche industrielle de Midparc, le centre urbain de Casa-Anfa, la Marina de Casablanca, le parc de la Ligue Arabe, le parking Rachidi et l'opération Riad Sidi Hajjaj.

Sécurisation renforcée de l'alimentation de grands clients et zones industrielles

Lydec a poursuivi en 2019 son plan d'action lié au risque inondation, avec notamment l'installation de cellules étanches dans 32 postes de distribution publique et dans les nouveaux postes clients, afin de maîtriser le risque de coupure en cas de fortes pluies. En parallèle, et afin d'optimiser le temps de rétablissement des grands clients en cas de coupure électrique due à un incident sur le réseau, Lydec a installé quelques télécommandes dans des postes clients.

Au niveau du poste source de Mohammedia, Lydec a procédé à la réalisation des phases 1 et 2 du projet de changement de tension de distribution du 22 000 V au 20 000 V (soit un total de 174 postes de distribution publique et 28 postes clients), ce qui permettra de renforcer la sécurité d'alimentation des clients, et ce grâce à la possibilité de transferts de charge mutuels avec les postes avoisinants en cas de besoin.

Optimisation et lutte contre les pertes d'énergie

En 2019, le rendement électricité s'est établi à 93.23%, stable par rapport à l'année dernière. En effet, l'extension urbaine de la ville conjuguée à une augmentation démographique importante contribue négativement au rendement du réseau. Pour renverser cette tendance, des efforts de résorption des pertes techniques et commerciales ont été portés par les différentes entités de Lydec à travers des projets de renouvellement et de renforcement du réseau, ainsi que des projets d'optimisation basés sur

l'analyse détaillée des données recueillies sur l'ensemble du réseau. Ces projets se déclinent comme suit :

- La poursuite de la campagne de contrôle du comptage des clients MT afin de lutter contre les fraudes et de détecter des pertes non techniques. En 2019, 1750 postes clients ont été contrôlés sur la plateforme de télé-relève, dont 250 ont également été contrôlés sur site ;
- La poursuite des actions de lutte contre les fraudes et anomalies sur les réseaux électrique basse tension, ont permis de récupérer 19.18 GWh, grâce aux actions conjoints de la sectorisation et de l'analyse ciblée de la consommation des clients en fonction de leur activité et fluctuation de leur consommation ;
- L'exploitation de la sectorisation dans le cadre d'une *task force* visant à réduire les pertes commerciales ;
- Le renouvellement et la mise en service de 37 km de câble de dimension 240 mm², réduisant la quantité d'énergie dissipée en comparaison aux 28 km de câble initiaux d'une section de 95 mm² ;
- L'adaptation des puissances installées à la consommation dans 113 postes de distribution publique ;
- La mise en place des solutions « Eco-contacts » au niveau des transformateurs des postes sources dans le but de réduire les pertes thermiques ;
- Le changement de tension de 110 volts (B1) vers 220 volts (B2).

Consolidation et sécurisation des infrastructures réseaux

En 2019, Lydec a prolongé ses actions visant la sécurisation du réseau notamment par la réalisation de plusieurs projets d'investissements en infrastructures de grande envergure, et par le renouvellement des postes source :



Abbé de L'Epée

Renouvellement du contrôle-commande numérique du poste source Abbé de L'Epée.

Mise en service du 4^{ème} transformateur de puissance 60 kV / 20 kV 40 MVA et du 4^{ème} tableau 20 000 V.

Ces nouvelles installations au poste source Abbé de L'Epée permettent la sécurisation et le renforcement de l'alimentation en énergie électrique du centre-ville de Casablanca.

Camiran

Installation du 3^{ème} tableau 20 000 V au niveau de la salle aménagée HTA N°3.

Travaux en cours pour le raccordement et l'intégration au contrôle commande du poste source Camiran du 3^{ème} transformateur de puissance 60 000 V / 20 000 V 40 MVA et du 3^{ème} tableau 20 000 V.

Ces nouvelles installations permettront le renforcement de l'alimentation en électricité de la zone El Fida - Mers Sultan.

Ain Harrouda

Travaux d'extension du poste source Ain Harrouda en cours pour l'ajout d'un 3^{ème} transformateur de puissance 225 000 V / 20 000 V 70 MVA. Les travaux d'extension concernent les installations sous enveloppe métallique 225 000 V et la partie contrôle commande numérique.

Ce projet permettra de garantir une qualité de service de la distribution en énergie électrique des zones desservies par le poste source Ain Harrouda, notamment les quartiers industriels de Bernoussi et de Mohammedia, ainsi que la nouvelle ville de Zenata et la partie basse de la ville de Mohammedia.

Concernant les Indicateurs de Rétablissement (IR) des clients en cas de coupures sur le réseau MT (Casablanca-Zenata) : l'IR 75%⁸ a connu une nette amélioration à fin décembre 2019 en comparaison avec la même période de l'année 2018 en s'établissant à 11,03 min (contre 12,72 min en 2018 soit une amélioration de 12%). Cette amélioration est due à l'investissement réalisé pour commander à distance les postes d'alimentation. Par contre, l'IR 100%⁹ a connu une légère augmentation à fin décembre 2019 en s'établissant à 34,25 min contre 31,80 min en 2018, soit un recul de 8%. Cette régression est principalement due à la circulation intense que connaît la ville de Casablanca ce qui rallonge les délais d'intervention des équipes sur les postes qui ne sont pas télécommandés.

Amélioration du classement Doing Business

La 17^{ème} édition du rapport Doing Business 2020, publié par la Banque mondiale, a placé le Maroc au 53^{ème} rang mondial parmi 190 pays. L'évolution favorable du classement du Maroc est due en particulier à la forte évolution, parmi les 10 indicateurs-clé pris en considération par ce classement, du raccordement à l'électricité au niveau de la capitale

économique. Cet indicateur enregistre toutes les procédures, les délais et le coût nécessaires pour qu'un nouveau projet obtienne un raccordement permanent en électricité. En outre, l'indicateur évalue l'efficacité du processus de connexion à travers la fiabilité de l'alimentation en électricité, la transparence des tarifs et du prix de l'électricité.

Modernisation des outils et des installations

Au cours de l'année 2019, Lydec a poursuivi la modernisation de ses systèmes et outils de supervision. Le renouvellement des installations, des équipements intelligents et des supports de communication dans ses ouvrages stratégiques, a permis de procéder à la revue et à la mise à niveau de son système de télégestion SCADA multi-fluides. L'objectif est de garantir une meilleure gestion à distance des ouvrages d'électricité.

Les principaux objectifs de ce projet sont :

- Sécuriser les données physiques et environnementales ;
- Répondre aux besoins fonctionnels d'exploitation par une intégration de nouvelles fonctionnalités et une disponibilité et continuité de service.

Lydec a également intégré la télécommande, via sa plateforme du Centre de veille et de Conduite Centralisée de :

- 36 nouvelles télécommandes aux postes de distribution publique ;
- 30 télécommandes redéployées vers d'autres postes de distribution publique pour accompagner la vision Schéma Directeur ;
- 2 postes clients moyenne tension ;

Concernant le support de communication radio, Lydec dispose de 10 fréquences radio de longue portée pour couvrir son périmètre.

Enfin et dans l'objectif de sécuriser la communication des postes télécommandés, Lydec procède à l'installation progressive d'un support de redondance sous forme d'un modem GPRS (General Packet Radio Service) au niveau de tous les postes stratégiques.

D'autre part, le support de communication en Réseau Téléphonique Commuté de 20 postes de distribution publique a été remplacé par un support GPRS en 2019.

⁸: l'IR 75% mesure le taux de rétablissement de 75% des clients impactés par l'incident. l'IR 100%.

⁹: l'IR 100% mesure le taux de rétablissement de 100% des clients impactés par l'incident.



Des efforts continus et des solutions innovantes pour contribuer au développement durable de Casablanca

En 2019, Lydec a accompagné les grands projets de la ville, a engagé en coordination avec toutes les parties prenantes le processus de validation du Schéma Directeur d'Aménagement Lumière et a enclenché la démarche finale de la certification de l'activité éclairage public en ISO 50001 V 2018.

Carte d'identité - Eclairage public

Missions

Lydec gère l'exploitation et la maintenance du réseau d'éclairage public sur le périmètre des villes de Casablanca, Mohammedia et Aïn Harrouda, et depuis 2013 sur les zones ayant rejoint le périmètre de la ville de Casablanca lors du redécoupage administratif de 2009. Depuis 2014, Lydec assure également la gestion du service éclairage public des parcs et jardins de la ville de Casablanca.

Chiffres clés 2019

Surveillance et exploitation
du réseau éclairage public

24h/24 • 7j/7

Activités certifiées

ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 50001

96.06%

de taux de
disponibilité

environ
4 656 km*
de réseaux
152 367*

points lumineux,
soit environ 100 000* candélabres

Investissements

50.9 MDhs⁷

* Données provisoires

⁷ Investissements exprimés hors Travaux tiers, exprimés TTC, y compris Charges indirectes, Peines & soins

7.5.2. Principaux objectifs

L'activité éclairage public répond à plusieurs enjeux

- Contribuer à la sécurité et au développement social de la ville, en mettant à niveau le réseau d'éclairage public et en éliminant les « points noirs » ;
- Accompagner le développement urbain en apportant l'éclairage public aux nouveaux lotissements ;
- Préserver l'environnement en maîtrisant les consommations d'énergie.

7.5.3. Faits marquants 2019

Certification ISO 2018 : 50001 de l'activité éclairage public

À travers une démarche volontariste, et dans le cadre de son engagement RSE, Lydec a concrétisé son projet de certification de son Système de Management de l'Énergie (SMé) pour la performance énergétique de l'activité éclairage public, selon la norme ISO 50001 version 2018. Un parcours débuté en fin 2017, qui a fédéré l'ensemble des collaborateurs et mobilisé toutes les entités de l'entreprise en lien avec l'activité.

Le 13 novembre 2019 au terme de l'audit externe de certification réalisé par IMANOR, Lydec a reçu un avis favorable concernant la conformité de son SMé aux exigences de la norme ISO 50001 version 2018.

Ainsi, Lydec devient la première entreprise au niveau national à être certifiée selon la nouvelle version de la norme parue en 2018 et c'est aussi une première dans le secteur du service public.

La certification ISO 50001 de l'activité éclairage public a pour objet de poser les bases d'un système de management de l'énergie permettant d'améliorer de façon continue et systématique le rendement énergétique tout en respectant les exigences réglementaires et normatives.

La certification ISO 50001 de l'activité éclairage public vise à :

- Définir la politique énergétique et hiérarchiser les priorités d'exploitations et d'investissement ;
- Améliorer nos standards métiers (achat, maintenance, études, travaux...);

- Evaluer et privilégier l'adoption de nouvelles technologies à haut rendement énergétique ;
- Identifier les Indicateurs de Performance Énergétique et valoriser la performance énergétique ;
- Mobiliser les différentes parties prenantes : sensibilisation, formation et responsabilité ;
- Promouvoir les meilleures pratiques de management de l'énergie et dynamiser l'innovation.

Les prochaines étapes de mise en œuvre du SMé, consisteront à matérialiser des actions pour la fiabilisation des données techniques (Patrimoine et Facturation) et impliquer les parties prenantes notamment les lotisseurs et aménageurs pour la réussite de cette transition énergétique.

Schéma Directeur d'Aménagement Lumière « SDAL »

Le Schéma Directeur d'Aménagement Lumière a défini une stratégie de mise en valeur du paysage nocturne du grand Casablanca afin d'atteindre les objectifs suivants :

- Le traitement cohérent et homogène de la voirie ;
- L'identité lumière de la ville de Casablanca et Mohammedia ;
- L'économie d'énergie ;
- La composition d'usage harmonieux du mobilier ;
- La mise en valeur du patrimoine bâti.

Après la finalisation de sa dernière mission, et afin de l'ériger au rang de référentiel pour la gestion actuelle et future de l'éclairage public, Lydec a présenté en mai 2019 au siège de la Wilaya de la région du grand Casablanca une synthèse des trois missions du SDAL.

Cette rencontre a été aussi l'occasion de partager avec l'audience différentes variantes d'investissements retenues dans le cadre de la troisième mission afin de cibler prioritairement en renouvellement le patrimoine vétuste. Basés sur la matrice de caractérisation de l'éclairage public par typologie des voies, ces variantes comprennent les aspects techniques, financiers, les gains en énergie, les technologies proposées et les scénarii d'investissement pour leurs mises en œuvre.

A la suite de cette réunion, il a été décidé de former un comité de suivi de la mise en œuvre du SDAL présidé par le Gouverneur de la préfecture de Casa - Anfa.

Vers la généralisation de la technologie LED en 2019

En 2019, Lydec a conforté son engagement vers l'efficacité énergétique en déployant progressivement l'une des orientations du SDAL à savoir la généralisation de la technologie LED.

Dans cette optique, le cahier de charge lotissement a été revu pour supprimer les technologies conventionnelles (sodium haute pression, iodeur métallique). De plus, les projets de réalisation de la basse tension seront eux aussi réalisés en LED et un module de formation autour de cette technologie est en cours d'élaboration par le centre de formation professionnelle pour parfaire la connaissance des exploitants dans le domaine.

Opération de Test Non Destructif des Candélabres 2019

Lydec est confronté à la problématique de vétusté des candélabres. Cette vétusté est due à certains facteurs aggravants (qualité de l'acier, corrosion dans les milieux salins, effort mécanique supplémentaire du vent à cause des affiches publicitaires). De ce fait la maintenance des candélabres est un enjeu primordial pour garantir la continuité de service, la sécurité des riverains et l'homogénéité du paysage urbain.

Partant du constat que la base des candélabres est sujette à une perte d'épaisseur qui les fragilise et les rend sensibles aux chutes, Lydec a lancé en 2019 deux campagnes de contrôle de stabilité mécanique des candélabres par la méthode du test non destructif qui ont permis de caractériser la vétusté de 2316 mâts et de déposer avec remplacement immédiat de 52 candélabres qui présentaient un risque imminent de chute.

Accompagner le Plan de développement stratégique de la ville

Ligne III & IV Tramway : Lydec assure le suivi des travaux de déviation des réseaux et d'aménagement des carrefours et stations de la ligne III et IV du tramway. Le réseau définitif projeté fin 2020 consiste en la mise en place de 2078 mâts et 4330 luminaires LED (dont 330 Projecteurs) sur un linéaire de câble de plus 28 Km.

Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) L5 et L6 : Lydec assure aussi le suivi des



En support de tous les métiers

En support de tous les métiers et pour accroître leur efficacité opérationnelle, Lydec mise sur plusieurs démarches d'amélioration continue et de performance.

S'inscrivant dans une optique de simplification et de fluidification des processus, de transparence, et de satisfaction du client interne, Lydec a mis en place des engagements de services concernant les achats et les systèmes d'informations, avec respectivement quatre engagements portant principalement sur les délais de traitement des demandes et l'information des clients.

7.6.2. Prévention et Sécurité

L'enjeu sécurité est stratégique et majeur pour Lydec. En le déployant, l'entreprise se donne pour objectif de renforcer de façon proactive la gestion de ses risques et de prévenir les accidents.

En 2019, Lydec réalise une bonne performance en matière de sécurité. Ces résultats sont le fruit d'un fort engagement au plus haut niveau de l'entreprise, relayé par le management intermédiaire à tous les niveaux.

Les performances Santé-Sécurité au Travail (SST) (Taux de fréquence TF, Taux de gravité TG, remontée des Situations Dangereuses et des bonnes pratiques, visites managériales sécurité, etc.) sont régulièrement examinées par la direction générale. A cet effet, un point SST est programmé à chaque réunion du CDG notamment pour passer en revue la performance de l'entreprise sur le sujet.

Par ailleurs, des réunions périodiques sont tenues par la Direction générale avec le réseau prévention sécurité. Elles sont l'occasion de partager sur les remontées terrain en matière de santé et sécurité au travail.



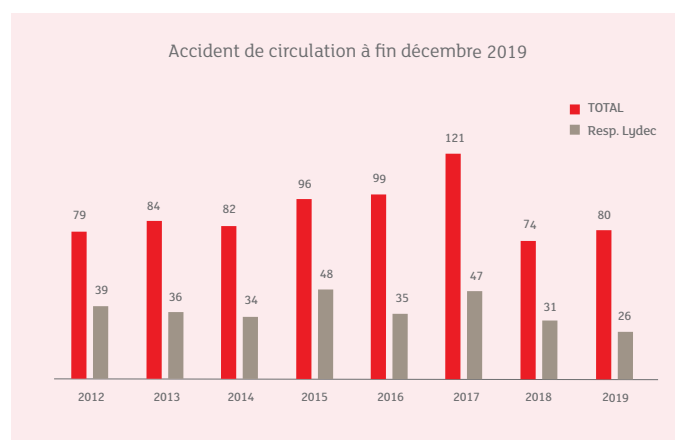
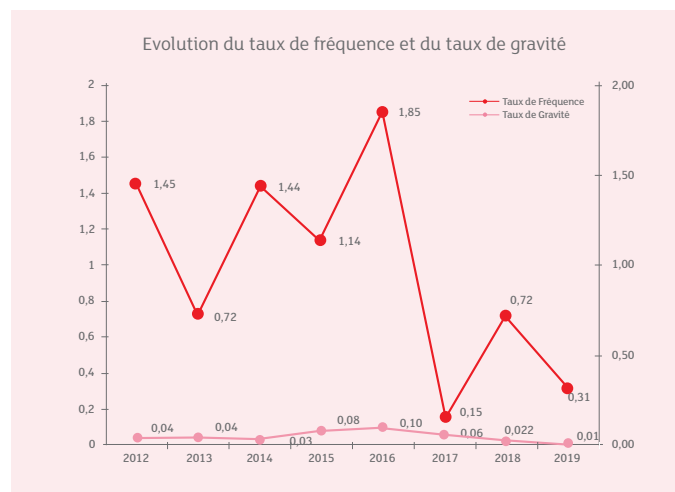
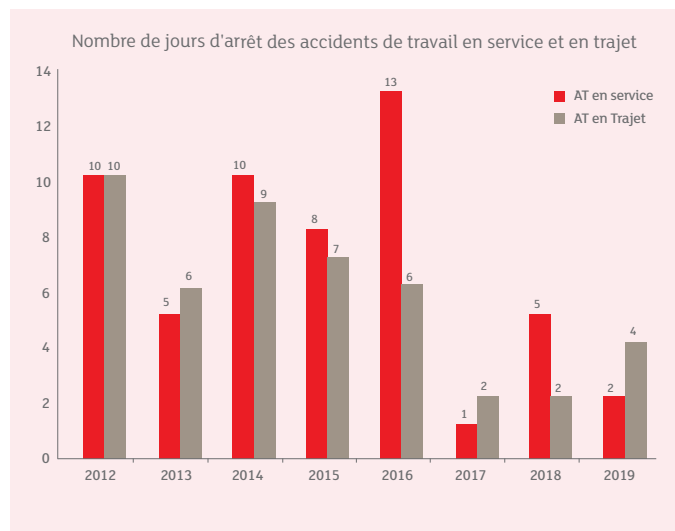
Lors de la revue stratégique annuelle, cet enjeu a été examiné au même titre que les autres enjeux à la lumière des résultats d'une écoute terrain réalisée auprès de 420 collaborateurs. Celle-ci a permis d'identifier les nouvelles perspectives à mettre en œuvre pour pérenniser la culture sécurité à Lydec.

L'année 2019 a été marquée par plusieurs réalisations dont :

- Célébration de la journée nationale de la sécurité routière ;
- Reconduction de la certification OHSAS ;
- Campagne de sensibilisation

orientée sur les risques : conception de capsules vidéo de sensibilisation par risque, tenue des thématiques mensuelles SST avec la mobilisation des agents terrains ;

	Année 2019	Objectif année 2019
TF	0,31	1,12
TG	0,01	0,045



- Réalisation d'un audit opérationnel de la Santé et Sécurité au Travail : conception d'une grille d'évaluation orientée sur les risques de l'entreprise, évaluation de toutes les directions préfectorales et plus d'une trentaine de chantiers réalisés par les équipes internes et sous-traités ;
- Célébration du mois de la sécurité en mars 2019 en collaboration avec la direction Santé et Sécurité au Travail de SUEZ : rappel des principes de la culture juste, la vigilance partagée, le droit de retrait, etc. ;
- Lancement de la démarche d'évaluation des sous-traitants : déploiement du référentiel culture sécurité et culture de vigilance. Lancement de la communauté des préventeurs des sous-traitants ;
- Lydec a participé au salon international de la prévention des risques Préventica (du 11 au 13 avril). A cette occasion, Lydec a animé une conférence et 3 ateliers de formation afin de partager son expérience en matière de sécurité et de prévention des risques de travail et de sensibiliser aux bonnes pratiques dans ce domaine.
- Lydec a été désignée membre Excellence du Club des entreprises responsables engagées pour la promotion de la culture de la prévention au Maroc ;
- Participation au séminaire HSE organisé par la direction Santé et Sécurité au Travail de SUEZ avec un partage sur l'état des lieux des travaux en hauteur, la consignation des énergies et le bien-être au travail ;
- Formation leadership d'influence Santé et Sécurité au Travail en faveur des préventeurs. Sensibilisation des préventeurs sur les maladies transmises par les rats (leptospirose).

7.6.3. Achats

Avec un montant total d'achats d'environ 1 200 M DH en 2019 pour un panel de 500 fournisseurs et prestataires, essentiellement des PME marocaines, Lydec se positionne en tant qu'acteur majeur du développement de l'économie. Pour réaliser l'essentiel de ses achats, l'entreprise a recours aux appels d'offres conformément à l'annexe 7 du Contrat de la gestion déléguée régissant les modalités de passation de marchés (inspirée du décret n°2.12.349 du 20 Mars 2013 relatif aux marchés publics). Ceci garantit la transparence et le libre jeu de la concurrence répendant

à la fois aux exigences réglementaires et contractuelles ainsi qu'aux celles du groupe SUEZ. Ceci est également traduit dans la politique d'achats de Lydec laquelle repose, par ailleurs, sur les 3 piliers suivants :

- L'efficacité économique et opérationnelle dans la satisfaction des besoins de ses clients ;
- Le respect des règles d'éthique comme fondement des relations avec les fournisseurs et sous-traitant en plus de l'engagement fort de tous les collaborateurs Lydec ;
- Le développement durable avec, entre autres, les exigences en matière de responsabilité sociétale des entreprises, de développement durable et des règles Santé, Sécurité au Travail.

Dans ce sens, Lydec accompagne ses fournisseurs et prestataires et les incite à adopter la démarche RSE. Des clauses dédiées au développement durable, la préservation de l'environnement, le respect de la réglementation du travail et des droits humains, l'obligation de se conformer aux exigences de Lydec en matière de Santé et sécurité au Travail ainsi que le respect des engagements éthiques notamment en matière de prévention de la corruption sont insérées dans les marchés et les conditions générales d'achat.

Sur le volet éthique et en particulier celui de la sensibilisation sur la mise en place d'une démarche anti-corruption et devoir de vigilance du respect de droits fondamentaux (loi n° 2017-399 applicable aux filiales de groupe Français), ces points ont été largement traités dans la majorité des rencontres organisées avec les entreprises sous-traitantes courant 2019.

Dans la gestion de sa relation avec ses fournisseurs et prestataires de services et travaux, Lydec a réalisé en 2019 une écoute visant à évaluer la satisfaction et la connaissance de ses fournisseurs et sous-traitants au regard du processus d'appels à la concurrence et des exigences de l'entreprise en matière RSE (Santé Sécurité au Travail, Ethique et politique anti-corruption, respect du droit de travail).

7.6.4. Logistique & Moyens généraux

Gestion patrimoine immobilier

Aménagement des locaux et sites Lydec

Pour accompagner les différents projets organisationnels, améliorer la qualité d'accueil des clients et les conditions de travail et bien être des collaborateurs, Lydec a lancé une série de travaux d'aménagement dans plusieurs sites :

- L'aménagement des agences clientèles El Fida et Yacoub El Mansour selon le nouveau concept adopté ;
- L'aménagement de locaux techniques de la Direction Préfectorale Ain Sebaa Hay Mohammedi (Vestiaires/ Douches et Salle de crise) ;
- L'aménagement du laboratoire d'étalonnage des compteurs pour la conformité de la certification ;
- La mise à disposition de tous les collaborateurs de Lydec d'un espace commun de repas et de travail à la terrasse Diouri ;
- Divers aménagements de bureaux suite à la nouvelle organisation interne de l'entreprise ;
- Poursuite de l'aménagement des plateaux de bureaux au niveau des 2, 3^{ème} étages de l'immeuble Jamaane ;
- Aménagement d'un local pour les équipes d'Aquadvanced ;
- Réaménagement des logements de fonctions ;
- Poursuite des travaux de réaménagements de l'académie Lydec au niveau du Centre de Formation Professionnelle : aménagement d'un restaurant selon les standards internationaux et de salles de conférences.

Parc Roulant

Lydec poursuit ses efforts pour une gestion optimisée de son parc roulant. Dans ce sens, au-delà de la réduction du nombre des véhicules, ce sont 180 véhicules légers qui ont été remplacés en 2019 avec une durée de location de 60 mois au lieu de 48 mois.

Par ailleurs en 2019, il est constaté pour les 196 véhicules et engins équipés de boîtiers de géolocalisation :

- une baisse du volume de consommation du carburant de 18 000 litres par rapport à 2018 ;
- l'amélioration du comportement des conducteurs, matérialisée entre autres par la forte réduction des



contraventions pour excès de vitesse et une baisse significative des alertes de dépassement de la vitesse autorisée ;

- l'amélioration du taux d'utilisation des engins mis à disposition.

Du côté du centre de maintenance des engins spéciaux (CMES), plusieurs contrats ont été mis en place pour assurer la maintenance des engins aux moindres frais (fournitures de pièces de rechanges pour l'embrayage, systèmes électriques, flexibles, filtres, batteries etc.).

Le CMES a confectionné en interne une mini-cureuse (débit 1,5 l/s, pression 130 bar, 1m³ de capacité de la cuve) qui, depuis, a été mise à disposition de la Délégation préfectorale de Mohammedia.

7.6.5. Sûreté

En 2019, Lydec continue d'être sollicitée par les Autorités pour assurer et renforcer la protection de ses infrastructures, ses données critiques et sensibles et ses collaborateurs.

La sûreté étant un sujet majeur porté par le management de l'entreprise, plusieurs actions ont été menées pour améliorer en continu le dispositif mis en place à savoir :

- La réalisation d'une simulation de gestion de crise sûreté ;
- Le renforcement des moyens techniques déjà installés et la

poursuite de l'équipement des sites par des caméras de vidéosurveillance et des systèmes de détections électroniques ;

- La mise en place de la nouvelle solution de pointage sur tourniquets et sur les barrières des deux parkings de Diouri, Jamaane et Casa Anfa ;
- La finalisation du projet de gestion des accès par badges des sites Lydec conformément à la loi 09-08 et la requalification des accès ;
- La sensibilisation des collaborateurs à la sûreté appliquée à la vie quotidienne dans l'entreprise et aux voyages d'affaires ;
- La mise en place d'un module de formation pour sensibiliser les collaborateurs aux enjeux de la sûreté.

7.6.6. Systèmes d'Information

Comme chaque année, Lydec assure l'intégration des nouvelles technologies dans son système d'information pour soutenir la transformation initiée par le Comité de Direction Générale et qui se traduit par de nombreux projets lancés. A ce titre, en 2019 l'entreprise a renforcé la sécurité des infrastructures, l'évolution des applications et la modernisation des équipements des utilisateurs pour déployer les principales solutions suivantes :

- Aquadvanced pour le métier de l'eau y compris la consolidation des

plateformes de gestion des fuites et la montée en puissance de la plateforme Aquadvanced pour prendre en charge l'intégration des données relatives aux consommations, réclamations et interventions au niveau des clients ;

- Télé-relève avec une progression significative du niveau de couverture en nombre de données techniques collectées (compteurs, capteurs réseaux, etc.) ;
- L'application mobile 7/24 avec de nouveaux services aux clients et usagers ;
- Portail SAP Self-service "Ressources Humaines" pour une dématérialisation renforcée ;
- La vidéosurveillance des chantiers Lydec déployée par les équipes travaux afin de mieux piloter les travaux sous-traités ;
- Le projet de mise en place d'une centrale d'adressage pour la ville de Casablanca.

Pour l'année 2019, Lydec continue de déployer de nouveaux services et applications répondant aux besoins du métier et permettant la prise de décision informée. En vue de l'accélération du programme de transformation digitale, de nouvelles technologies sont intégrées dans les applications nouvellement déployées, notamment au niveau de Gestion Coordinée de la maintenance basée sur une recherche opérationnelle avancée afin d'optimiser les ressources mobilisées dans des interventions.



Par ailleurs, l'apport du « Big Data » se concrétise dans l'analyse des consommations notamment pour l'identification des compteurs stratégiques et un meilleur ciblage de la vérification des anomalies techniques.

Toujours dans la quête d'améliorer l'expérience client et le rendre acteur des services Lydec, l'entreprise revoit son site web (www.lydec.ma) et met en place l'application mobile Lydec 7/24. Elle a lancé le projet de la Digital Factory qui dans un premier temps a vocation à dématérialiser les processus de branchements, d'abonnement et de résiliation au profit des prospects et clients grand public.

Au-delà de la reconduction de ses certificats ISO 27001&2 et afin de compléter son dispositif d'amélioration basé sur les audits de son système de management, Lydec a conduit par des experts indépendants des tests d'intrusion de son système d'information afin d'évaluer le niveau de robustesse des moyens techniques et humains pour mitiger le risque cyber sécurité.

En effet, des tests d'intrusion de grande ampleur ont été réalisés durant plusieurs mois en totale indépendance depuis l'extérieur mais également depuis les locaux de Lydec. Ces tests ont permis de conclure à la bonne tenue des moyens mis en œuvre mais également à l'élaboration d'un plan de progrès dont la concrétisation est en cours aux bénéfices de l'ensemble des parties prenantes.

7.6.7. Qualité des chantiers

En 2019, l'activité Contrôle Technique des Chantiers (CTC) a rejoint la direction des entités support suite à la mise en place de la nouvelle organisation interne. Cette entité a pour mission de :

- accompagner les entités en charge des travaux pour évaluer la qualité des travaux et veiller au redressement des anomalies relevés ;
- accompagner les entités en charge des travaux et de la maîtrise d'ouvrage à la réception des travaux,
- faire évoluer l'activité du contrôle des travaux et proposer des projets d'amélioration continue de la qualité des travaux réalisés ;

Ainsi en 2019, et grâce à l'amélioration de la fluidité de la relation entre les équipes notamment pour la réception des travaux, des contrôles systématiques sont effectués pour les chantiers sous traités et ceux des lotissements. Ce qui s'est traduit par la forte réduction des coûts de non-qualité estimés aujourd'hui à quelques 2 MDhs contre 17 MDhs estimés en 2017/2018. Ce sont 456 chantiers qui ont été contrôlés et qui ont fait l'objet d'environ 10 000 contrôles (prévus à fin décembre, 8790 à fin octobre) dont 90% sont conformes aux exigences de Lydec en matière de qualité, 78% en matière de sécurité et 75% en matière d'environnement. En parallèle plus de 400 anomalies ont été relevées telles que :

- les problèmes de planéité et de traitement des joints des réfections ;
- les problèmes de branchements et de joints d'étanchéité défectueux au niveau des réseaux d'assainissement ;
- le problème de protection des conduites d'eau potable en cours de pose.

86% de ces anomalies ont été redressées dans une bonne dynamique, les délais de redressements des anomalies de réfection des chaussées sont en amélioration significative par rapport à l'année dernière.

Image et culture d'entreprise

Etre reconnue comme une entreprise accessible, experte, innovante, respectueuse de ses engagements et socialement responsable en s'appuyant sur notre culture d'entreprise.
Une communication adaptée à chacune de nos parties prenantes.



Principaux enjeux de l'année 2019

Dans un contexte marqué notamment par des contestations sociales, des exigences de plus en plus fortes des citoyens, couplées à une évolution rapide des usages grâce aux nouvelles technologies de la communication, Lydec a fait face à de nouveaux défis. Pour anticiper et répondre aux attentes de ses parties prenantes, Lydec s'est appuyée sur la mobilisation et l'engagement de ses équipes. En 2019, Lydec a maintenu et poursuivi ses actions auprès de ses différentes parties prenantes afin de consolider son image et mobiliser ses collaborateurs autour de ses enjeux stratégiques.

Faits marquants

Renforcer la communication de proximité

Consolidation de la présence de Lydec sur les Réseaux Sociaux et sur les plateformes Web

En 2019, Lydec a assuré une présence permanente sur ses plateformes web ainsi que les réseaux sociaux pour diffuser régulièrement des informations relatives à son activité, son actualité et assurer les demandes des internautes (notamment les demandes Clients). La prise de parole Lydec, sur les canaux digitaux, se caractérise essentiellement par un contenu en vidéos, illustrations

et infographies mettant en exergue des thématiques différentes liées à ses métiers, à ses enjeux et à son excellence opérationnelle atteignant un total de plus de 1 530 000 personnes.

Lydec a réalisé 199 publications en 2019 sur des thèmes variés (Sensibilisation à la hausse de la consommation d'électricité en période de froid, Opérations de curage préventif, contrôle du réseau de l'assainissement liquide, la qualité de l'eau potable, Opération « Plages Propres » et contrôle des eaux de baignade, les actions de la Fondation Lydec, programme Casablanca City Lab, les Journées mondiales de la femme, de l'eau, de l'environnement, de la terre, des villes, de l'Océan...)

• **LinkedIn** : La présence de Lydec sur les réseaux sociaux a été renforcée à travers le lancement d'un profil LinkedIn qui compte 40 000 abonnés et qui a permis de professionnaliser sa marque employeur et de diffuser du contenu engageant autour de ses projets phares, notamment ceux liés à à l'innovation

et au développement durable. Cela a permis un fort relais de la part de la communauté et un développement de la fierté d'appartenance des collaborateurs Lydec (1 172 collaborateurs abonnés au compte de Lydec).

• **Instagram** : La création de la page Instagram a connu un franc succès depuis son lancement. Celle-ci compte plus de 1200 abonnés et œuvre à véhiculer une image moderne, dynamique créant ainsi un capital sympathie auprès de son public cible. Le contenu est essentiellement composé de visuels pertinents et de qualité illustrant la forte contribution de Lydec à son territoire d'ancrage à travers les interventions des équipes sur le terrain.

Intégration des agences et sites Lydec dans Google My business

Lydec a procédé à l'uniformisation de l'information à disposition des clients grâce à l'intégration de ses agences clientèle sur Google Maps et au service Google My Business. Cette solution a permis de développer de véritables interactions entre les internautes et Lydec et d'optimiser efficacement le référencement local notamment lorsqu'un internaute cherche une agence sur le web.

- 12 000 appels effectués via google My Business ;
- 28 000 itinéraires ont été générés pour accéder aux agences.

Refonte des plateformes web Lydec

Le Blog externe a connu une refonte et un nouveau naming (Vous & Lydec) et a dépassé la barre des 210.000 visiteurs uniques ce qui représente +20% par rapport à fin 2018.

La page Facebook a connu une croissance de +75% par rapport à fin 2018 : 210 000 fans versus 126 000 fans en 2018.

Depuis son lancement en 2013, Youtube enregistre 187 190 vidéos lues en 2019, une augmentation du nombre de vues de +25% par rapport à fin 2018.

Le compte twitter Lydec a quant à lui connu une croissance presque constante en nombre de followers 1643 en 2019 versus 1492 en 2018.

Analyse de l'environnement économique, institutionnel et sociétal en 2019

Dans le cadre de la revue stratégique annuelle du projet d'entreprise, Synergies 2025, Lydec a organisé une table-ronde interne qui a porté sur l'analyse de l'environnement économique, institutionnel et sociétal en 2019.

L'événement a connu la participation d'experts de très haut niveau, ayant des parcours et des expériences riches et diversifiées. Il s'agit en l'occurrence de Mouna Cherkaoui, économiste, Ali Guedira, Conseiller en stratégie et Directeur du cabinet du Président du CESE, Hassan Rachik, anthropologue et professeur à l'université Hassan II de Casablanca, Marouane Harmache, influenceur et expert en digital, Jan Noterdaem, Co-fondateur du réseau CSR Europe, et Omar Benaïcha, expert en RSE et Vice-président de l'ORSEM.

L'événement a permis au management de Lydec de prendre connaissance de l'analyse des experts invités, dont les éléments saillants constituent un des éléments d'entrée à la réflexion stratégique de Lydec autour des enjeux liés à ses activités et métiers et leurs implications pour l'entreprise.

Valoriser l'excellence opérationnelle de l'entreprise

Renforcement des relations avec les Médias

Dans la continuité de sa volonté de renforcer le dialogue et la proximité avec les médias, de valoriser ses réalisations et de sensibiliser à ses enjeux, Lydec a impulsé, en 2019 des communiqués de presse portant sur les différentes activités de l'entreprise : Visite technique de chantiers et ouvrages structurants de protection de la ville contre les inondations par les membres du Comité de Suivi de la Gestion Déléguée, Contrôle de la qualité de l'eau distribuée, actions de la Fondation Lydec (opération Ramadan Attadamoun, programme Plages Propres, 2ème édition du programme Imtiaz). Des articles de presse ont été aussi impulsés sur d'autres sujets et actualités de l'entreprise dont l'état d'avancement des travaux de déviation des réseaux dans le cadre de la réalisation des lignes T3 et T4 du tramway de Casablanca et l'intégration de l'espace expérimental d'agriculture urbaine de la STEP de Médiouna à la Cartographie de l'Action de l'Association Internationale «Climate Chance». Cette dynamique a donné lieu à une visibilité médiatique de Lydec très

positive : le nombre des retombées positives a atteint 1 032, à fin Décembre 2019, sur un total de 1 135 retombées, soit plus de 91% du nombre des retombées globales, attestant ainsi leur croissance régulière.

Par ailleurs, Lydec a organisé, le 21 mars, une conférence de presse à l'occasion de la Journée mondiale de l'eau. La rencontre avait pour objectif de rappeler les enjeux de l'entreprise en matière de distribution d'eau potable dont le contrôle de la qualité de l'eau distribuée dans le Grand Casablanca. Cette conférence a connu la participation de 32 représentants de médias et a donné lieu à 76 retombées médias positives.

Une 2^{ème} rencontre avec les médias s'est tenue le 14 juin en présence du nouveau Directeur Général de SUEZ, Bertrand Camus. Ce dernier avait présenté aux journalistes la vision et le plan Shaping SUEZ 2030 du groupe, ainsi que ses ambitions de développement au Maroc et en Afrique.

Consolidation des relations institutionnelles de proximité avec les autorités, les élus et les associations

Fidèle à sa démarche de proximité, Lydec a poursuivi en 2019 sa dynamique de rencontres institutionnelles de proximité qui permettent de présenter aux autorités, élus locaux et associations de quartiers, les activités et les enjeux de l'entreprise. Ce programme se caractérise notamment par l'organisation de réunions de proximité, de visites d'ouvrages et de chantiers (visite des gouverneurs de la préfecture des arrondissements de Moulay Rachid et de la préfecture des arrondissements de Ben M'sick de l'agence clientèle Diouri, du centre 7/24, du Centre de Relation Clientèle, du Bureau Central de Conduite, de la salle de crise et de l'agence Multi Pro. Le gouverneur de la préfecture d'arrondissement de Hay Hassani a aussi visité un chantier d'envergure d'assainissement à Hay Hassani-Errahma).

Par ailleurs, dans le cadre de la mobilisation des parties prenantes de l'entreprise autour des enjeux de son territoire d'ancrage, Lydec a maintenu sa dynamique de valorisation et de pédagogie sur ses métiers et ses grands projets. Ainsi, plus d'une trentaine de visites ont été organisées sur ses principaux ouvrages (STEP de Médiouna et son espace expérimental d'agriculture urbaine, station Eaucéan, le 7/24 - Centre de veille et de coordination, Lydec Multi Pro...). Ces rencontres sont programmées au bénéfice d'autorités (membres du Comité de Suivi de la



Gestion Déléguée, Wali de la Région Casablanca-Settat, Service Permanent de Contrôle, Gouverneur DG de l'Agence Urbaine...) d'élus, d'associations, d'universitaires, étudiants ou écoliers, de collaborateurs, ou encore des délégations étrangères.

Promouvoir l'innovation dans les métiers

La dynamique d'innovation de Lydec a permis de créer de la valeur de manière inclusive. Cette démarche concerne aussi bien l'implication des collaborateurs internes, les parties prenantes et les membres de l'écosystème.

Lancement du projet Casablanca CityLab

Initié par Lydec et le centre de recherche ECONOMIA de HEM, le programme Casablanca City Lab a pour mission de favoriser l'émergence d'acteurs innovants autour des problématiques du développement urbain inclusif et durable du Grand Casablanca et de renforcer la compétitivité des projets en soutenant leurs dynamiques d'innovation et de mise en œuvre. Ainsi, Lydec a lancé un appel à idées, pour soumettre les propositions de projets à travers des publications attrayantes sur ses différentes plateformes web à savoir les réseaux sociaux et le blog externe. 4 solutions ont été retenues pour bénéficier du programme d'accompagnement (Easy-run, Busmart, fashion shifter et Fablab).

Participation aux projets phares liés à l'innovation

1^{ères} assises de la start-up
Participation et animation de la table ronde « volet économique » le 26 Avril aux 1^{ères} assises de la Start-up organisées par l'APEBI, la fédération des technologies de l'information, des télécommunications et de l'offshoring.

VIVATECH

Participation de Lydec à la 4^{ème} édition du salon VIVATECH (du 16 au 18 Mai à Paris) consacré à l'innovation technologique et aux startups. Cet événement a permis à Lydec de contribuer à cet événement en lien avec son programme de veille et de benchmarking afin de s'imprégner des grandes innovations proposées lors de ce salon.

Lydec partenaire de la 2^{ème} édition de l'université d'été de la CGEM
Organisée les 13 & 14 Septembre sur le thème « L'Entrepreneuriat : Axe central de notre modèle de développement ». Lydec a participé à cette édition et a bénéficié d'une association de son identité visuelle au plan de communication de l'événement à savoir une apparition du logo sur les publications dédiées à l'événement et sur ses plateformes digitales. Cette édition a été aussi marquée par une intervention de Lydec pour définir deux axes prioritaires à adopter en entreprise : introduire l'innovation au cœur de chaque action et encourager le dialogue avec les parties prenantes.

FUTURE'S IN AFRICA

Lydec a participé à Future's in Africa, un événement organisé le 29 Octobre 2019 au siège de la région de Casablanca-Settat sous la thématique : "Les Futur.e.s des territoires durables". Lydec a porté le panel sur « le digital, vecteur d'excellence opérationnelle et de synergies des services urbains ».

SMART CITY

Lydec participe à l'édition 2019 de la Smart City Expo de Casablanca sous le thème de l'intelligence artificielle au service des citoyens. L'objectif de cette édition est de présenter et de démystifier le sujet de l'intelligence artificielle (IA). Lydec a participé à cette édition à travers deux interventions :

Un panel sur les défis et opportunités d'une ville citoyenne pilotée par les données qui représentent à la fois des défis technologiques et sociétaux mais également des opportunités de nouveaux métiers pour tous. Ainsi qu'un panel sur la résilience urbaine et la durabilité territoriale grâce aux avancées en matière d'intelligence artificielle. Lydec a aussi mis en avant ces 2 technologies innovantes pour préserver la ressource en eau « Smart Water Technologies » et pour contribuer à la réduction de l'empreinte carbone dans les villes à travers la technologie «Smart lighting». Des vidéos didactiques en motion design ont aussi été publiées sur les différentes plateformes web de Lydec à savoir le blog externe, la chaîne youtube Lydec, twitter, facebook et linkedin.

Organisation de la 5^{ème} édition des trophées Innovation Lydec du 2 Octobre au 16 Décembre

« Les Trophées Innovation Lydec » a pour vocation de promouvoir les

innovations portées par les collaborateurs ou les entités de l'entreprise et de valoriser ces porteurs de projets innovants et créateurs de valeur. Cette édition a connu une mise en place d'un dispositif de communication interne impactant et innovant :

- Une plateforme web de participation permettant de renseigner tous les détails constituant les dossiers et de connaître les étapes de traitement.
- Une large couverture en interne à travers des vidéos, des supports de visibilité déployés sur les sites Lydec ont accompagné le projet sur ses différentes phases à savoir de l'appel à participation jusqu'au déploiement.
- Un livret a été aussi conçu regroupant le détail de l'ensemble des projets de la 5^{ème} édition et permettant au membre du jury de respecter la grille d'évaluation et de sélectionner les projets lauréats.
- Une cérémonie de remise des trophées pour récompenser et valoriser les participants et promouvoir leur projet auprès de l'ensemble des collaborateurs.
- Diffusion de capsules vidéo « coup de cœur des collaborateurs » réalisées par les équipes lauréates pour faire connaître leur projet au vue du vote.

Consolider l'image d'entreprise socialement responsable

Participation à des conférences de haut niveau

Participation de Lydec à la 1^{ère} édition du Business Dialog organisée sous le haut patronage de Sa Majesté le Roi Mohammed VI par COALMA dont Lydec est membre fondateur, sous le thème « Risques naturels et ressource en eau : quelle gestion durable dans un contexte de changement climatique ? ». La participation de Lydec à cette conférence qui a eu lieu les 25 et 26 Avril a été caractérisée par une intervention de Jean-Pascal Darriet, Directeur Général Lydec, sur l'impact du changement climatique sur les métiers, le territoire d'ancrage de Lydec et les solutions développées par l'entreprise pour y répondre, en impliquant ses parties prenantes. Cet événement a permis de réunir plus d'une centaine de représentants des différentes parties prenantes: institutionnels de haut niveau nationaux, organisations internationales, agences de coopération, entreprises et industriels, coalitions d'acteurs, institutions financières, universitaires, experts et associations partenaires....



Participation de Lydec aux assises du Comité Scientifique et Technique de l'Association Africaine de l'Eau organisées à Rabat sous le thème

« Financement, coopération et renforcement des capacités, des leviers pour l'amélioration de l'accès aux services d'eau potable et d'assainissement ».

Organisée par l'Office national de l'électricité et de l'eau potable (ONEE), cet événement a pour objectif de débattre des défis auxquels fait face le continent, notamment en termes d'accès à l'eau potable et aux services d'assainissement.

Lydec a mis en place un stand personnalisé exposant des solutions innovantes pour la préservation de l'eau qui a connu la visite des participants aux assises. En marge de l'événement, Lydec a organisé au profit des membres de l'Association, des visites au centre 7/24 et à la station Eaucéan.

Fierté d'appartenance des collaborateurs

Dans le cadre du déploiement du projet d'entreprise Synergies 2025, une convention des cadres a été organisée le 17 Juin 2019 et qui a mobilisé 600 collaborateurs de Lydec. Cet événement a été l'occasion de présenter les orientations et les enjeux stratégiques de l'entreprise et a été appuyé par la tenue de 6 panels pour dresser les réalisations et partager les valeurs et les objectifs stratégiques de Lydec. Une large campagne de communication interne a été déployée pour informer et

échanger autour de Synergies 2025, notamment à travers un dispositif d'affichage sur plusieurs sites, soutenu par un contenu éditorial sur le blog interne ainsi que des vidéos et témoignages.

Pour insuffler une nouvelle dynamique à sa communication interne, Lydec a lancé le 10 Juin 2019, un nouveau media interne "L'blog" : une plateforme d'échanges et de partage ergonomique et caractérisée par un web design attractif. Grâce à sa navigation intuitive, L'blog permet aux collaborateurs d'accéder à l'information et aux actualités Lydec de manière instantanée. Plus de 542 publications ont été réalisées, 75 695 visites enregistrées soit en moyenne 382 visites par jour.

La sécurité absolue, un enjeu permanent

Dans le cadre de la célébration de la journée nationale de la Sécurité routière, Lydec a organisé une rencontre d'information et de sensibilisation autour de la prévention routière et des bonnes pratiques au volant sur le thème «Je m'engage pour la vie». En présence des membres du Comité de Direction Générale, des directeurs et collaborateurs de notre entreprise, cette journée, a été suivie du déploiement de séances de sensibilisation au niveau de toutes les entités de Lydec animées par le réseau des Préventeurs Sécurité. Le 29 mars 2019, à l'occasion de la Journée mondiale de la sécurité, le réseau des préventeurs sécurité de

Lydec s'est réuni au Siège Diouri pour le coup d'envoi du mois de la Sécurité sous le thème "Sécurité, toujours". La campagne, initiée par le Groupe SUEZ et qui a duré du 28 mars au 30 avril, vise à sensibiliser "partout, tout le temps, avec tous et pour tous, chez nous, au travail, avec nos familles, nos collègues et nos sous-traitants", Axée sur le comportement, cette campagne traite de plusieurs axes importants pour la prévention des risques dans le quotidien des collaborateurs notamment l'évaluation des risques avant toute intervention, la remontée des situations dangereuses, les visites managériales de sécurité, ainsi que la présence sur le terrain des managers. L'objectif étant de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs de Lydec quant à l'importance des dispositifs de prévention sécurité dans leurs tâches quotidiennes.

Par ailleurs, l'entreprise a poursuivi en 2019 la campagne de sensibilisation, lancée en 2018, sur tous les risques professionnels à Lydec. Cette campagne est basée sur des capsules vidéo qui informent et sensibilisent sur les notions de maîtrise des risques. Elles sont tournées en Darija avec comme principaux acteurs les préventeurs et les collaborateurs eux même (témoignages, micro-trottoir...).

Sensibilisation à la préservation de l'environnement

Poursuivant la valorisation de son engagement sociétal, Lydec a déployé

plusieurs dispositifs de communication interne à travers des publications sur le blog interne et en externe sur les plateformes web et réseaux sociaux notamment à l'occasion des journées internationales (les Journées mondiales de la femme, de l'eau, de l'environnement, de la terre, des Villes, de l'Océan...). Il s'agit aussi de rencontres, de sessions de sensibilisation et de visites d'ouvrages de Lydec organisées en partenariat avec des ONG et les partenaires de la Fondation Lydec.

- L'été 2019, la Fondation Lydec a organisé la 17^{ème} édition de l'opération Plages Propres sur le thème « b7ar bla plastic » (Plage sans plastique) dans le cadre du partenariat avec la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement. Cette opération a permis la collecte de 1700 Kg de déchets plastiques au niveau des plages Nahla et Lalla Meryem. Une mise à niveau des équipements nécessaires au confort des estivants et des ateliers de sensibilisation et d'animations ont été mis en place au niveau des deux plages. Pour cela, Lydec fait appel à son partenaire l'Association des Enseignants des Sciences de la Vie et de la Terre du Maroc (AESVT) ainsi que les autorités locales pour veiller au bon déroulement de ces activités. Ce programme d'animation a été assuré par l'AESVT et a permis d'atteindre et de sensibiliser, plus de 40 000 estivants, à la lutte contre la pollution plastique sur les plages Lalla Meryem et Nahla. Lydec

a diffusé un communiqué auprès de la presse nationale ainsi qu'un relais sur le déroulé des ateliers d'animations sur ces plateformes web interne et externe.

- La galerie pédagogique « Eaucéan » de la station de prétraitement des eaux usées de Sidi Bernoussi a reçu le Trophée Lalla Hasnaa du « Littoral Durable » décerné par son Altesse Royale la Princesse Lalla Hasnaa, Présidente de la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement. Cet espace permet de sensibiliser toutes les parties prenantes aux différentes étapes du cycle de l'eau et de traitement des eaux usées, et plus globalement aux enjeux liés à la gestion durable de la ressource et à la préservation du littoral casablançais. Cette nouvelle distinction a été fortement médiatisée à travers un dispositif de communication interne et externe ciblant ainsi, les médias et ce via un communiqué de presse et le grand public à travers des publications sur les plateformes web et réseaux sociaux de Lydec
- Ouverte à tout public (écoles, universités, associations, élus, médias...), la galerie pédagogique Eaucéan a accueilli en 2019 plus de 1400 visiteurs.

Solidarité de proximité

Pour la 7^{ème} année consécutive, Lydec a déployé en 2019 son opération solidaire « RAMADAN ATTADAMOUN » à travers la Fondation Lydec et ce en partenariat avec plusieurs

associations. En effet, à l'occasion du mois sacré de Ramadan, la Fondation Lydec déploie son programme annuel qui vise à apporter un soutien aux familles démunies du Grand Casablanca, à travers la distribution de paniers de denrées de première nécessité : près de 3200 paniers de denrées alimentaires ont été distribués en 2019.

Cette action a été appuyée par la diffusion d'un communiqué de presse auprès des médias ainsi qu'une publication sur les plateformes web internes et externes et réseaux sociaux de Lydec.

Dans le cadre de l'engagement sociétal de ses collaborateurs, Lydec a aussi initié pour la 2^{ème} édition, le programme IMTIAZ qui vise à apporter un soutien aux élèves issus de milieux modestes et ayant d'excellents résultats scolaires. Il s'agit d'un programme de mentorat et de coaching assuré par des collaborateurs de Lydec. La deuxième édition 2019-2021 bénéficie à 20 élèves méritants du Grand Casablanca. Dans le cadre du déploiement de ce programme d'excellence, Lydec a mis en place des ateliers d'accompagnement au Centre de Conférences Lydec réunissant environ 70 participants dont des représentants de l'Académie Régionale d'Education et de Formation (AREF) de Casablanca-Settat, de la Fondation Marocaine de l'Etudiant (FME) et de la Fondation Lydec ainsi que les élèves bénéficiaires du programme.





8

RAPPORT DE
CONTRIBUTION
SOCIALE, SOCIÉTALE
ET ENVIRONNEMENTALE





En 2019, Lydec a poursuivi le déploiement de sa démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE), au service de la transition durable de son territoire d'ancrage, le Grand Casablanca.





8.1. Faits marquants 2019

8.1.1. Performance Vigeo Eiris

En 2019, la performance extra-financière de Lydec a été doublement reconnue : via le maintien dans le palmarès Top Performers RSE de l'agence de notation extra-financière Vigeo Eiris pour la 6^{ème} édition consécutive sur l'ensemble de sa démarche RSE, d'une part, ainsi que dans le palmarès Best Emerging Market Performers de Vigeo Eiris, d'autre part. De plus, cette double distinction permet à Lydec de se maintenir également dans l'indice « ESG 10 » de la bourse de Casablanca (voir paragraphe performance extra-financière du chapitre 8-4-2. Relations avec les parties prenantes).

8.1.2. Mise à l'honneur de l'espace expérimental de la Step de Médiouna

Inauguré en 2017, et après avoir été primé par le Prix Hassan II pour l'Environnement en 2018, l'espace expérimental d'agriculture urbaine de la Station d'épuration de Médiouna a été intégré en juin 2019 à la Cartographie de l'action de l'association internationale Climate Chance. Il s'agit d'un outil dynamique, lancé en 2018, pour diffuser les projets et bonnes pratiques menés en faveur de la lutte contre le changement climatique par des acteurs

non-étatiques du monde entier. Par ailleurs, en octobre 2018, la Station d'épuration de Médiouna et son jardin expérimental ont fait l'objet d'une émission télévisée de la chaîne Arte dans le cadre de son magazine «Xenius», en présence de représentants de Lydec, de la Fondation Lydec et de son partenaire l'Association de Recherche-Action pour le Développement Durable (ARADD), ainsi que des étudiants en Sciences appliquées à l'Environnement. Le jardin expérimental est un lieu de sensibilisation ouvert à l'ensemble des parties prenantes de Lydec (élèves et étudiants, riverains, associations, agriculteurs, élus, etc.) et démontre que la réutilisation des eaux usées épurées à des fins d'irrigation agricole est possible dans le cadre d'une agriculture urbaine et biologique. Ainsi, cet espace agit concrètement en faveur de la protection de l'environnement, du développement de l'économie circulaire et de l'adaptation au changement climatique, dans un contexte de stress hydrique.

8.1.3. Distinction de la galerie Eaucéan avec le trophée Lalla Hasnaa du « Littoral Durable »



Le 13 novembre 2019, la galerie pédagogique Eaucéan a reçu le trophée Lalla Hasnaa du « Littoral Durable » dans la catégorie

« Responsabilité Sociale et Environnementale des Organismes », récompensant ainsi sa contribution à la préservation du littoral casablançais. L'événement a été présidé par Son Altesse Royale la Princesse Lalla Hasnaa, présidente de la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement (FM6E), et s'est déroulé au Centre international Hassan II de formation à l'environnement à Sidi Bouknadel. Conçue et aménagée en 2015 sur le site de la Station de prétraitement des eaux usées de Sidi Bernoussi, la galerie « Eaucéan » est un espace pédagogique ayant pour vocation de sensibiliser toutes les parties prenantes (scolaires, universitaires, entreprises, élus, associations, etc.) aux différentes étapes du cycle de l'eau et de traitement des eaux usées, et plus globalement aux enjeux liés à la gestion durable de la ressource, la préservation du littoral et des océans.





8.1.4. 17^{ème} édition de l'opération Plages Propres

La Fondation Lydec a déployé, en partenariat avec la FM6E, les autorités locales et l'Association des Enseignants des Sciences de la Vie et de la Terre du Maroc (AESVT), l'opération Plages Propres en juillet et août 2019 sur la plage Lalla Meryem pour la 17^e fois, et la plage Nahla pour la 2^{ème} fois, à Casablanca.

En 2019, l'opération était placée sous le thème « b7arblaplastic » (plage sans plastique), et a permis de sensibiliser plus de 40 000 estivants à la lutte contre la pollution plastique sur le littoral et dans les océans, en ligne avec le premier axe d'intervention de la Fondation Lydec relatif à la sensibilisation et à l'éducation au développement durable et à la protection de l'environnement. Environ 1 700 kilos de déchets plastiques ont finalement pu être collectés.

8.1.5. 7^{ème} édition de l'opération Ramadan Attadamoun

La Fondation Lydec a organisé la 7^{ème} édition de l'opération « Ramadan Attadamoun » en mai 2019, en collaboration avec plusieurs acteurs de la société civile (ESPOD, Association Al Amal, Association Aides et Action 2M, Association Bab Rayan...). Près de 1000 paniers de denrées alimentaires de première nécessité ont été distribués à des familles démunies et à des associations caritatives du Grand Casablanca. Cette action s'inscrit dans le deuxième axe d'intervention de la Fondation Lydec relatif à la solidarité de proximité.

8.1.6. Lancement de la deuxième édition du programme Imtiaz 2019-2021

L'objectif du programme Imtiaz de la Fondation Lydec est de soutenir des lycéennes et lycéens issus de milieux modestes et ayant d'excellents résultats scolaires, afin de leur permettre de réussir leurs études secondaires et de décrocher le baccalauréat dans les meilleures conditions. Le soutien se traduit par une bourse de mérite ainsi qu'un programme de mentorat et de coaching assuré par des collaborateurs de Lydec, en ligne avec le troisième axe d'intervention de la Fondation Lydec portant sur l'engagement sociétal des collaborateurs.

Si la première édition du programme Imtiaz, achevée en 2018, avait permis à 10 lycéennes et lycéens de réussir leurs études de lycée et de s'orienter vers des filières post-bac d'excellence, la deuxième édition du programme Imtiaz 2019-2021 bénéficie désormais à 20 lycéennes et lycéens méritants du Grand Casablanca.

8.1.7. La Fondation Lydec récompensée par le « Prix Egalité des Chances » de la Fondation Marocaine de l'Etudiant

Le 5 décembre 2019, la Fondation Lydec a reçu le « Prix Egalité des Chances » remis par la Fondation Marocaine de l'Etudiant (FME), témoignant du partenariat initié il y a quelques années entre les deux Fondations en faveur de la promotion de la jeunesse et de l'égalité des chances. En particulier, le tutorat professionnel a permis de mobiliser des collaborateurs de Lydec afin de soutenir de jeunes étudiants brillants, méritants et issus de milieux modestes dans leur parcours académique.





8.2. Stratégie et gouvernance RSE

8.2.1. Contexte, enjeux et historique de la démarche RSE

Principaux enjeux et éléments de contexte

En raison de ses caractéristiques naturelles, le Maroc s'est développé dans un contexte de grande vulnérabilité climatique, accentuée par les pressions exercées par le développement économique et démographique du pays. Les conséquences ont été visibles sur de nombreux secteurs, affectant la résistance des écosystèmes et des systèmes productifs, notamment le secteur agricole. Le pays doit notamment faire face à la rareté de ses ressources en eau, liée à une pluviométrie spatiale et temporelle irrégulière et accentuée par le changement climatique et les pressions anthropiques.

Ainsi, souhaitant affirmer sa position de leader régional et international dans le domaine de l'atténuation des effets du changement climatique et de l'adaptation à celui-ci, le Royaume a annoncé le 2 juin 2015 sa Contribution Prévue Déterminée au Niveau National

(Intended Nationally Determined Contribution - INDC) pour laquelle il était classé au 9^{ème} rang mondial et au 1^{ère} rang pour les pays émergents au Climate Change Performance Index 2015. L'atténuation s'appuie principalement sur le secteur énergétique, tandis que l'eau est au cœur de la démarche d'adaptation.

Le Maroc s'est ensuite doté d'un cadre institutionnel structuré en matière de développement durable, mobilisant l'ensemble des acteurs concernés, à travers l'adoption en juillet 2017 de la Stratégie Nationale de Développement Durable (SNDD). Cette stratégie positionne notamment la contribution du Royaume aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies, adoptés en septembre 2015 et fixant le cadre international en matière de développement durable à l'horizon 2030, comme un enjeu national et stratégique. Dans ce cadre, le suivi de l'avancement de la SNDD a été confié en 2018 à un « Comité stratégique du développement durable », présidé par le Chef du gouvernement et regroupant les Ministres chargés des secteurs concernés (agriculture, pêche, énergie, etc.).

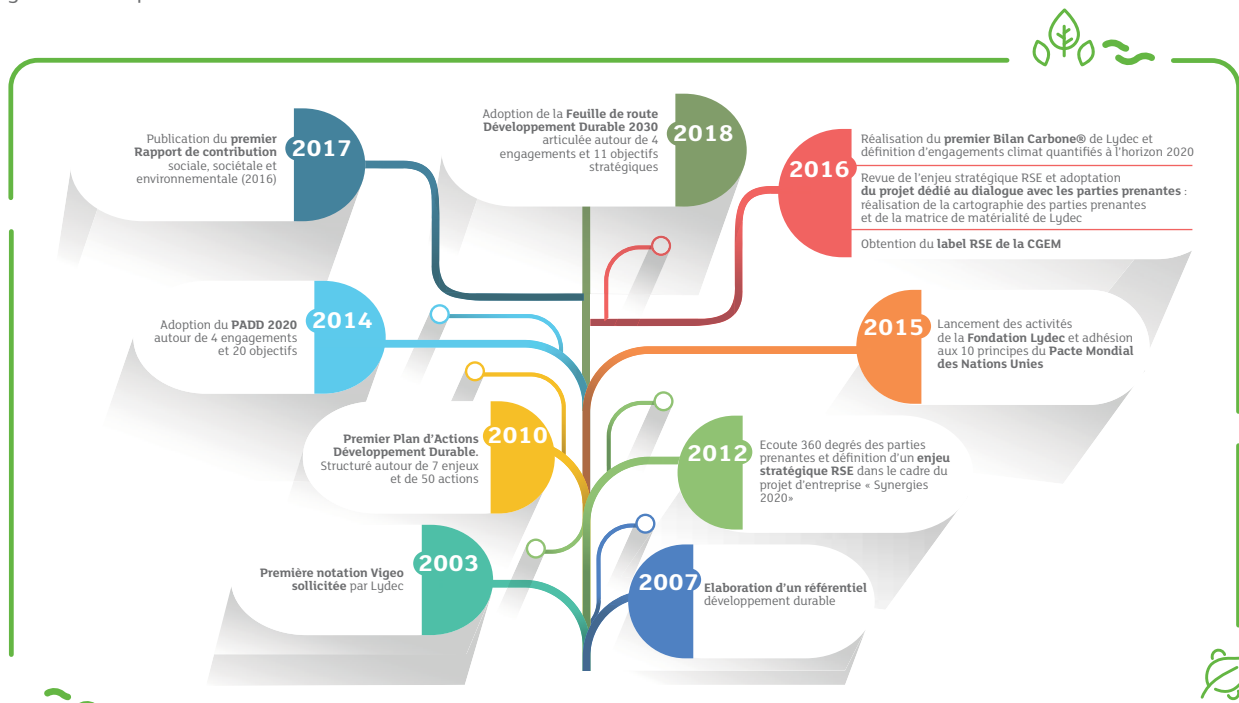
Cette approche a par ailleurs été introduite au niveau des territoires, notamment dans le cadre de la définition du Plan de Développement Régional Casa-Settat ainsi que du Plan d'Actions Communal de Casablanca, adoptés respectivement en 2017 et 2018.

Le Grand Casablanca, première métropole du Royaume tant en termes démographique qu'économique, est en perpétuelle évolution et porteur de nombreux défis mais aussi d'opportunités tels que l'urbanisation, la croissance démographique, les enjeux relatifs à l'éducation et au chômage, la consommation significative de ressources, etc.

Assurant des services essentiels sur son territoire d'ancrage, Lydec intègre naturellement ces enjeux environnementaux, sociaux, sociétaux et économiques à plusieurs niveaux : dans l'exercice de ses métiers, au sein de son projet d'entreprise et dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes, faisant ainsi évoluer sa démarche RSE.

Etapas clés de la démarche RSE de Lydec

Depuis une quinzaine d'années, Lydec nourrit sa réflexion sur le développement durable pour l'intégrer pleinement à la stratégie de l'entreprise :





La démarche RSE de Lydec est adossée à des référentiels nationaux et internationaux, et c'est ainsi que l'entreprise a adhéré le 14 octobre 2015 aux dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies, la plus vaste initiative internationale en matière de responsabilité sociétale. Le 17 mars 2017, Lydec a été l'un des membres fondateurs du « Réseau Pacte Mondial Maroc » auprès de la CGEM et de six autres entreprises marocaines (BMCE Bank of Africa, Crédit Agricole du Maroc, Compagnie d'Assurances et de Réassurances Atlanta, Cosumar, Maroc Telecom et Les Eaux Minérales d'Oulmès). Cette plateforme permet le partage et la promotion des bonnes pratiques du secteur privé marocain en matière de RSE et de contribution à l'atteinte des 17 Objectifs du Développement Durable (ODD) adoptés en septembre 2015 par les Nations Unies.

En amont de sa participation à la COP22 de Marrakech et afin de contribuer concrètement à la feuille de route marocaine sur le changement climatique, Lydec a également pris, en juin 2016, trois engagements climat liés à l'exercice de ses métiers à l'horizon 2020 et réussi une mobilisation des parties prenantes autour de sa démarche climat. Dès janvier 2016, Lydec a élaboré un plan d'actions changement climatique visant « la maîtrise des effets et l'adaptation au changement climatique sur le territoire du Grand Casablanca », articulé autour de trois enjeux prioritaires : l'eau, l'énergie, l'océan.

Afin de pouvoir définir des objectifs quantifiés en termes d'atténuation des émissions de gaz à effet de serre (GES), l'entreprise a réalisé un premier Bilan Carbone®. Il couvre l'ensemble de ses

activités et des postes d'émission de GES directes et indirectes (scopes 1, 2 et 3), selon la méthode développée en 2004 par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME - France), et ajustée au contexte marocain via l'outil fourni par la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement. Pour l'année 2015, le bilan carbone a permis de mesurer les émissions de GES : les émissions issues des activités de distribution d'électricité et d'éclairage public représentaient près de 85% des émissions de GES totales de Lydec, et 94% des émissions de GES étaient concentrées sur le scope 2, les émissions indirectes liées à l'achat et d'énergie.

Compte tenu de ces résultats, les trois engagements « métiers » pour le climat pris par Lydec ont été les suivants :



Engagement 1 :

Réduire de 20% les émissions de GES sur l'ensemble de son périmètre d'activité à horizon 2020 (hors pertes électriques)

Ils reposent par ailleurs sur trois principes structurants : sensibiliser et mobiliser les parties prenantes sur les enjeux du changement climatique ; intégrer leur vision au plan d'actions, avec l'appui du Comité d'experts



Engagement 2 :

Atteindre une part de 10% d'énergie consommée à usage interne issue de sources renouvelables à horizon 2020

changement climatique de Lydec en place à l'époque ; et coconstruire des solutions innovantes pour le climat, en partenariat avec la société civile.



Engagement 3 :

Economiser l'équivalent de la consommation en eau d'une ville de 1,2 million d'habitants à horizon 2020 (par rapport à 1997)

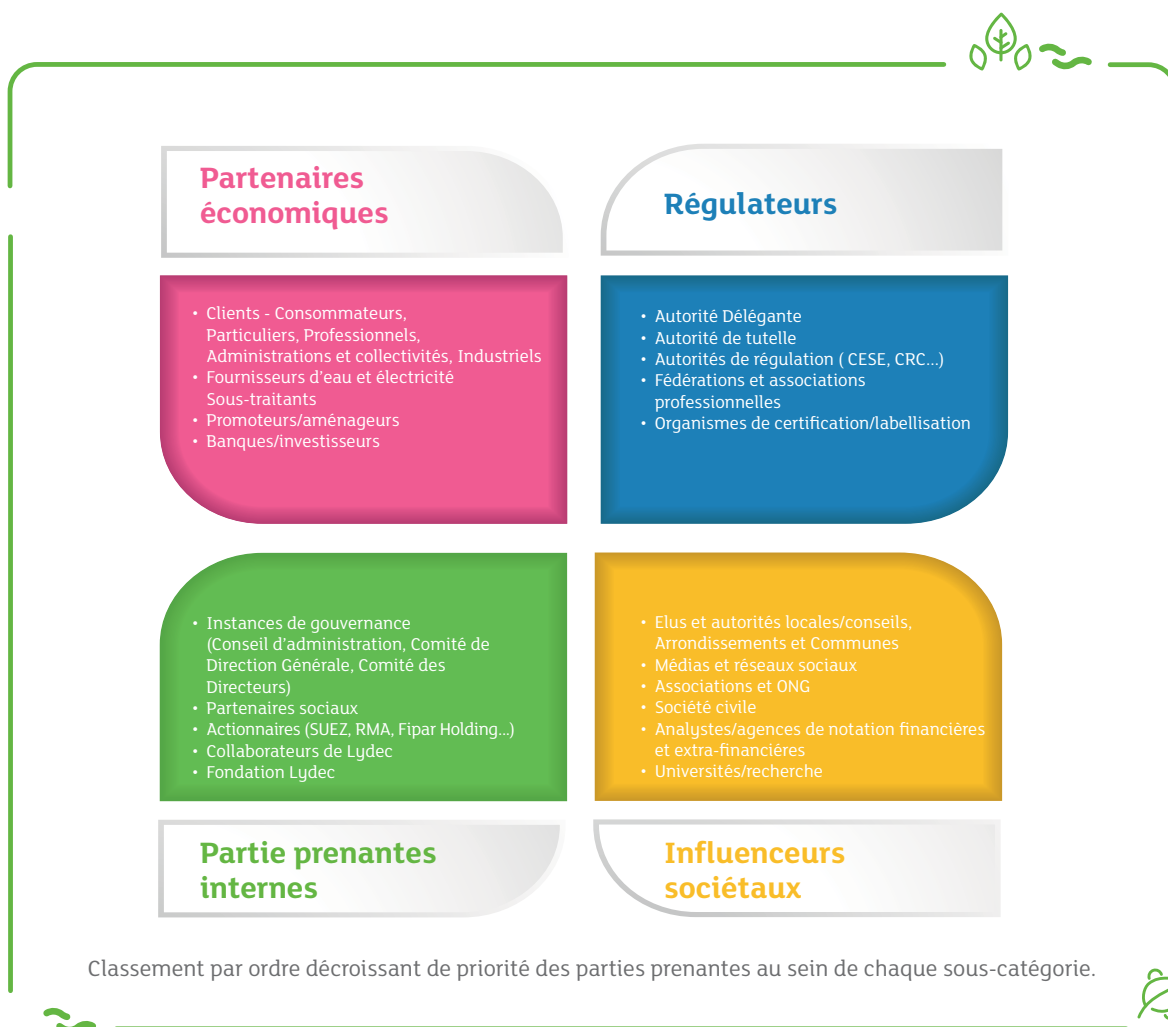
En 2020, Lydec réalisera son second bilan carbone afin de mesurer l'atteinte de ses objectifs, et de mettre à jour son plan d'actions climat.

8.2.2. Cartographie des parties prenantes et analyse de matérialité

Le développement d'un dialogue avec les parties prenantes est un axe structurant de la stratégie d'entreprise

et de la démarche RSE de Lydec, visant à accompagner l'évolution de ses métiers. Lydec a commencé par élaborer la cartographie de ses parties prenantes en 2016, priorisées selon trois éléments de criticité, selon le modèle de Mitchell, Agle & et Wood : pouvoir, urgence et légitimité des parties

prenantes vis-à-vis de l'entreprise. Les parties prenantes internes et externes de Lydec sont illustrées ci-dessous :



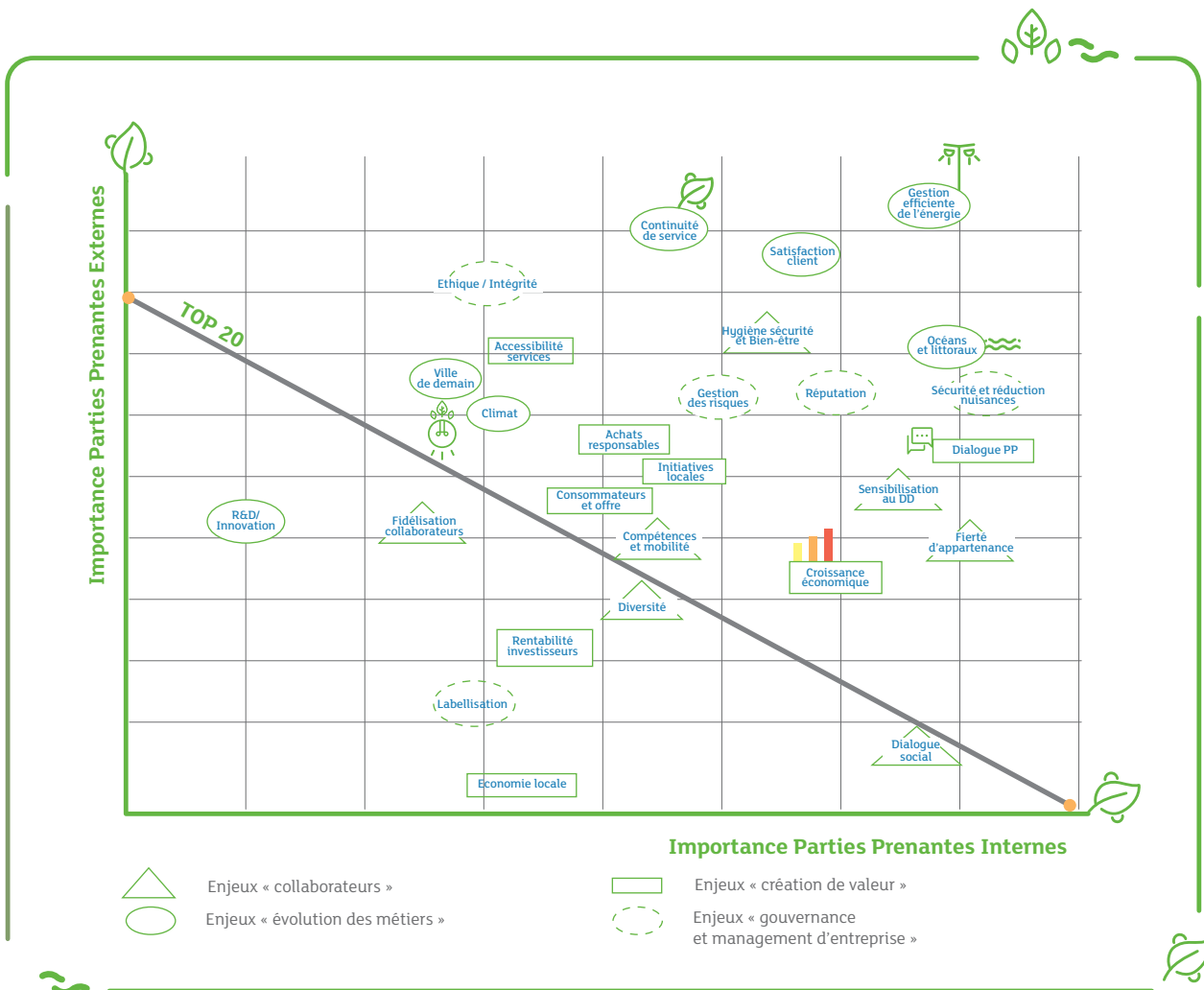
Puis, afin d'identifier et d'analyser les attentes des parties prenantes sur les enjeux clés de l'entreprise, une écoute auprès des parties prenantes a été lancée la même année à travers la réalisation d'une « matrice de matérialité ». Cet exercice a permis de mettre plus de cohérence et de pertinence dans ses engagements développement durable (notamment formalisés à travers le PADD 2020). Un benchmark international des enjeux RSE du secteur « Utilities » a

d'abord été réalisé sur la base de l'analyse des thèmes communs à cinq leaders internationaux du classement réalisé par RobecoSAM en 2016 (United Utilities, EPM, Engie, Sempra Energy et SUEZ). Sur 84 enjeux considérés comme pertinents pour Lydec, 55 ont été priorisés puis 32 finalement retenus par les dirigeants de l'entreprise. Cette liste d'enjeux a fait l'objet d'une vaste consultation en ligne, auprès de plus de 4 000 parties prenantes

internes et externes, sur la base de la cartographie réalisée. A l'issue de cette consultation, 20 enjeux ont été identifiés comme prioritaires pour Lydec par l'ensemble des parties prenantes consultées (voir la matrice page suivante).

Résultats de la matrice de matérialité

(sur la base des 32 enjeux soumis à consultation)



A noter que la réalisation de la cartographie des parties prenantes et de la matrice de matérialité s'est appuyée sur les principes de la GRI G4 (Global Reporting Initiative, lignes directrices version G4).

En 2020, Lydec procèdera à l'actualisation de sa matrice de matérialité, pour tenir compte de l'évolution des enjeux de son environnement et des attentes des parties prenantes.

8.2.3. Enjeu stratégique RSE (projet d'entreprise Synergies 2025) et Feuille de route Développement Durable 2030

Projet d'entreprise « Synergies 2025 » et enjeu RSE

Les enjeux de développement durable sont naturellement liés aux métiers de

Lydec. L'enjeu RSE a été identifié dès le démarrage du contrat de gestion déléguée. Puis, la démarche RSE de l'entreprise a été progressivement structurée, consolidée, et enfin intégrée à la vision et à la stratégie d'entreprise. Aujourd'hui, l'enjeu RSE est stratégique au sein du projet d'entreprise « Synergies 2025 », dont l'objectif est de : « Renforcer notre contribution au Bien Commun et à la transition durable du Grand Casablanca, en nous appuyant sur le

dialogue avec les parties prenantes » tel qu'entériné lors de la Revue Stratégique de 2019.

Feuille de route Développement Durable 2030

La Feuille de route Développement Durable 2030 (FRDD 2030) est adossée aux référentiels nationaux et internationaux (ODD, SNDD, etc.) et tient compte des objectifs des visions territoriales (Plan d'action communal de Casablanca, Plan de Développement du Grand-Casablanca,...). Elle a été définie autour de 4 engagements et 11

objectifs stratégiques au service de la transition durable du Grand Casablanca (voir ci-dessous). La FRDD 2030 a été adoptée en 2018 par le Comité Ethique et Développement Durable (CEDD) et opérationnalisée en 2019. La FRDD 2030 constitue également une contribution aux enjeux développement durable tels que définis dans la Feuille de Route 2017-2021 du Groupe SUEZ.

L'intégration opérationnelle de la FRDD 2030 dans les processus du système de management intégré de Lydec a été initiée en 2019 et sera poursuivie en 2020, en collaboration avec les entités de l'entreprise.

4 Engagements	11 Objectifs stratégiques au service de la transition durable du Grand Casablanca
Contribuer à une urbanisation durable du Grand Casablanca	Contribuer à l'attractivité du territoire du Grand Casablanca
	Innover pour développer des solutions adaptées aux enjeux de la Ville de demain
Renforcer l'approche partenariale au service du Bien Commun	Intégrer le respect des droits humains dans les relations avec nos parties prenantes
	Développer une approche collaborative avec nos parties prenantes
	Pérenniser la confiance en promouvant une culture d'éthique
Agir en faveur de la gestion durable des ressources naturelles dans un contexte de changement climatique	Être un acteur de référence de la gestion durable de la ressource en eau
	Agir pour la préservation de l'océan et du littoral
	Contribuer à la gestion efficiente de l'énergie à travers nos activités
	Anticiper les enjeux liés au changement climatique
Promouvoir un développement socio-économique équitable	Développer l'accès durable aux services essentiels
	Contribuer à un développement local inclusif



8.2.4. Processus de management RSE intégré

Le Processus RSE est aujourd'hui positionné au cœur de la cartographie des processus de management de

l'entreprise et permet de renforcer : l'appropriation de la démarche par les collaborateurs, le pilotage des actions RSE, le suivi de la performance RSE via le reporting et l'évaluation, et la crédibilité de la démarche en externe.

Processus de management	Processus de production	Processus ressources
<ul style="list-style-type: none">- Stratégie- Performance continue- Gestion des crises- Contrat- RSE- Image et culture d'entreprise...	<ul style="list-style-type: none">- Patrimoines- Réseaux- Extensions réseaux- Clients- Mesure et surveillance	<ul style="list-style-type: none">- Ressources humaines- Achats- Finances- Santé et Sécurité au Travail- Achat et logistique...

Le pilotage de la démarche RSE se fait à travers des instances dédiées, correspondant aux différents niveaux de management de l'entreprise et assurant la transversalité de la démarche au sein de ses différentes Directions.

8.2.5. Gouvernance dédiée à la RSE

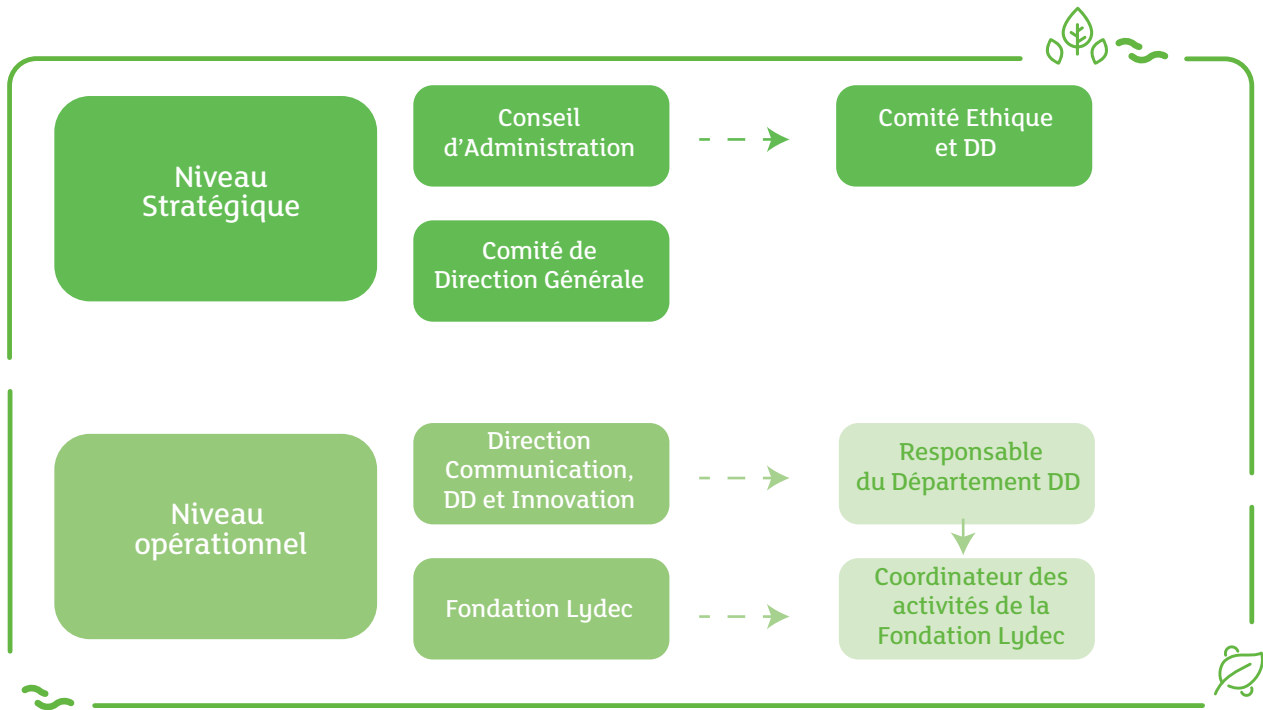
La stratégie RSE est intégrée au sein des principales instances de gouvernance de Lydec :

- Le Conseil d'Administration (CA) suit les enjeux RSE, lors de chaque réunion, par une revue systématique des faits marquants et évolutions en la matière. Il les examine également de façon plus spécifique et détaillée via les travaux du Comité Ethique et Développement Durable (CEDD). Emanant du CA, le CEDD est composé de représentants des actionnaires de Lydec, et veille au respect des valeurs individuelles et collectives sur lesquelles l'entreprise fonde son action (respect

des droits de l'homme, de l'éthique et du développement durable). Il s'est réuni deux fois en 2019 et a notamment permis de présenter le nouveau programme de partenariats 2018-2020 de la Fondation Lydec et les premiers résultats des actions mises en œuvre, ainsi que l'évolution des scores obtenus par Lydec dans les classements de Vigeo Eiris (voir paragraphe performance extra-financière du chapitre 8-4-2 Relations avec les parties prenantes).

- Le Comité de Direction Générale (CDG), supervise notamment les processus transverses de management dont celui dédié à la RSE, ce qui l'amène à régulièrement intégrer le suivi des enjeux RSE.

Le pilotage opérationnel de la démarche RSE de Lydec est assuré par la Direction de la Communication, du Développement Durable et de l'Innovation qui définit la stratégie et assure la mise en œuvre des plans d'actions en coordination avec les entités opérationnelles et dans le cadre du système de management de l'entreprise. Elle assure également la communication autour de la démarche auprès des parties prenantes concernées. Enfin, le Département Développement Durable coordonne également les activités de la Fondation Lydec qui contribuent à la démarche d'engagement sociétal de Lydec.





8.3. Dispositif éthique et déontologique

8.3.1. Le système de management anti-corrupcion (SMAC) de Lydec

(Voir également Chapitre « 3.4. Le dispositif éthique et déontologique »).

Dans le cadre de sa démarche RSE et conformément à ses engagements pris dans le domaine de la lutte contre la corruption, comme ceux du Pacte Mondial des Nations Unies, Lydec a mis en place un Système de Management Anti-corrupcion (SMAC). Elle est ainsi devenue la première entreprise marocaine certifiée en la matière selon le référentiel NM ISO 37001 en octobre 2018.

Ce dispositif est une contribution concrète à l'atteinte de l'objectif de la Feuille de route Développement Durable 2030 de Lydec visant à « pérenniser la confiance en promouvant une culture d'éthique ».

Suite à sa revue stratégique annuelle fin 2018, Lydec a érigé l'« Intégrité » comme l'une des valeurs fondamentales de l'entreprise, en cohérence avec le déploiement de son système de management anti-corrupcion (SMAC). L'année 2019 a permis la consolidation du SMAC et son appropriation par les collaborateurs. Plusieurs actions ont ainsi été concrétisées :

- La mise à jour de la politique générale de l'entreprise pour expliciter les engagements de Lydec en matière de prévention de la corruption, tels que : la procédure d'alertes des cas de corruption et de non représailles pour le collaborateur qui signale un cas, la procédure de sanctions pour le collaborateur qui commet un acte de corruption, l'autorité et l'indépendance de la fonction de conformité anti-corrupcion, etc.
- La refonte de la cartographie des risques « éthiques », dont font partie les risques de corruption, avec une quinzaine d'ateliers réunissant 80 participants et selon une démarche globale d'évaluation de ces risques en prenant en considération les cotations retenues par le Groupe SUEZ pour sa cartographie des risques de corruption. Elle est pilotée par la Déontologue et est suivie par le Comité d'éthique et de développement durable (CEDD).

- La démarche intègre également de nouveaux éléments pour une appréciation globale tels que :
 - La distinction entre les risques éthiques, contrepartie et l'impact risque ;
 - La généralisation de la notion de partie associée (partie prenante sur laquelle il faut agir), de la notion de fonction exposée concernée ;
 - La distinction entre la diligence en tant qu'action pérenne, les outils de surveillance des risques et l'action ponctuelle pour minimiser les risques identifiés.

Dans l'ensemble, 384 activités et 267 risques ont été évalués, y compris les activités des organismes contrôlés (Fondation Lydec, Aquassistance).

- L'évaluation des fonctions exposées au risque de corruption actualisée sur la base de critères de notation spécifiques tels que le contact avec l'externe et sa fréquence, la nature de ce contact, le pouvoir de décision et /ou le pouvoir d'influence.
- Plusieurs formations et actions de sensibilisation autour de la norme ISO 37001, des aspects relatifs aux conflits d'intérêt ou encore la prévention de la corruption pour les différentes parties intéressées (les collaborateurs selon les catégories socioprofessionnelles, les représentants d'Aquassistance Maroc et de la Fondation Lydec, les sous-traitants et autres fournisseurs de Lydec).
- La présentation du SMAC de Lydec au Comex de SUEZ et au réseau des déontologues de SUEZ.
- L'intervention de Lydec par son témoignage sur la mise en place du SMAC lors de la rencontre portant sur la prévention de la corruption organisée par Lydec et la CGEM à l'initiative du Réseau Pacte Mondial Maroc.
- La mise à jour du Code déontologique à la suite de l'entrée en vigueur de la circulaire N°03/19 du 20 février 2019 de l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux.

8.3.2. Autres actions préventives et correctives en matière de corruption

Dispositif de contrôle interne

En 2019, Lydec a poursuivi le déploiement de son nouveau dispositif

de contrôle interne (voir chapitre 3.5.1. « Dispositif de contrôle interne ») qui s'est notamment concrétisé par la réalisation de formations SUEZ des référents contrôle interne de Lydec au nouvel outil MATRISK, l'intégration des risques pour la mise en conformité légale et réglementaire (loi Sapin 2 sur la prévention de la corruption, règlement général sur la protection des données), l'élaboration d'un dispositif anti-fraude, etc.

Procédure d'alertes éthiques et de sanctions

La Direction Audit Interne & Inspection Générale (DAIIG) réalise des investigations pour détecter toute éventuelle dérive par rapport aux règles éthiques.

Le nombre de cas d'alertes éthiques, incluant des incidents de corruption, est suivi et ces alertes ont fait l'objet d'une analyse et d'un traitement, dont les sanctions peuvent aller jusqu'au licenciement de collaborateurs.

Ces alertes ont été issues d'enquêtes qui ont été menées par la DAIIG ou par la Déontologue en application de la procédure de gestion des alertes.

La Déontologue peut être saisi par tout collaborateur et apporte aide et conseils à tout collaborateur qui s'interroge en matière d'éthique et contribue partager les bonnes pratiques. Il suit également les incidents éthiques remontés (saisie directe par un collaborateur ou tiers à l'entreprise, par le management ou à l'issue des missions d'audit et d'inspection générale). Les suspicions d'incidents ou incidents éthiques constatés font l'objet d'un processus précis d'examen suivi par la Direction générale. Le bilan des incidents éthiques est partagé avec le Comité d'audit et avec le Comité d'Éthique et Développement Durable.





8.4. Informations sur les parties prenantes

8.4.1. Impact économique et social

Développement du tissu économique local

Parce que ses activités ont un ancrage territorial fort, Lydec est particulièrement mobilisée pour promouvoir un développement socio-économique équitable, et contribuer à un développement local inclusif (objectif 11 de la Feuille de route Développement Durable 2030).

Les activités de Lydec soutiennent notamment la création d'emplois dans la région du Grand Casablanca, et cela directement grâce aux nouvelles embauches en interne et indirectement par la sollicitation d'un écosystème de fournisseurs et prestataires.

En 2019, l'entreprise compte près de 3 300 collaborateurs, et a embauché 150 personnes en CDI, un chiffre en augmentation par rapport à 2018. Lydec assure une gestion des carrières qui permet aux salariés de développer leurs compétences et d'évoluer au sein de l'entreprise, notamment via des formations qui leur permettent de renforcer leurs compétences et d'évoluer au sein de l'entreprise.

Par ailleurs, les services achats de Lydec représentent chaque année un budget d'environ 1 200 millions de dirhams. Ce budget est réparti sur un écosystème de plus de 500 fournisseurs et prestataires, qui à leur tour agissent sur leur propre écosystème en créant de nouveaux emplois pour soutenir le développement de leur activité. Tout en veillant au respect de l'ensemble des principes de mise en concurrence, Lydec souhaite également soutenir les PME marocaines, et ce pour contribuer au développement du tissu économique local. De plus, dans le prolongement de sa démarche RSE, Lydec veille à accompagner ses fournisseurs et prestataires dans l'amélioration de leur démarche en insérant des clauses dans les marchés et les conditions générales d'achat relatives à des sujets de développement durable (voir « Politiques et critères de sélection des parties prenantes » dans « 8.4.2. Relations avec les parties prenantes »).

Projet INDH-Inmae, l'accès aux services de base pour tous

Dans le cadre de l'Initiative Nationale pour le Développement Humain visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, Lydec lance en 2005 le projet Inmae, ayant pour objectif d'apporter les services de base à plus de 90.000 foyers répartis sur le Grand Casablanca. Un accord cadre définissant les grands principes du programme est alors signé avec la Wilaya du Grand Casablanca, l'Autorité Déléguée et le Ministère de l'Intérieur le 13 septembre 2005.

Le projet INDH-INMAE repose sur le principe du raccordement à domicile aux services d'eau potable, d'assainissement liquide et d'électricité des foyers situés dans les quartiers d'habitat non réglementaire, dont les Autorités ont décidé le maintien sur place.

Les Autorités valident au préalable les opérations (périmètre, conventions, listes des bénéficiaires, etc.).

Le projet bénéficie d'un cadre de financement spécifique reposant sur une contribution des bénéficiaires à hauteur de 2 000 Dh TTC par service, avec des facilités de paiement pouvant aller de quatre à sept ans. L'Autorité Déléguée exonère ces opérations du règlement des participations au fonds de travaux et Lydec prend à sa charge les coûts de gestion du projet.

Lydec développe également à travers le projet INDH-Inmae, une maîtrise d'ouvrage sociale adaptée, qui propose un accompagnement spécifique des populations éligibles. Des normes clientèles spécifiques ont donc été développées en accord avec les Autorités afin de proposer des solutions clientèles et une méthodologie opérationnelle adaptées au contexte informel. Un travail de médiation et d'accompagnement est réalisé au quotidien entre les travaux, les autorités, et les habitants et permet d'anticiper toutes formes de problématiques (institutionnelle, technique, foncière, ou sociale), mais propose aussi à chaque partie prenante de bénéficier d'informations fiables et d'interlocuteurs dédiés.

Le projet vise depuis 2005 le raccordement à domicile en eau assainissement et électricité de plus de 90.000 foyers, soit environ 500.000 habitants sur le Grand Casablanca. Le coût total estimé pour la réalisation du Projet INDH-INMAE est d'environ 1.9 milliard de Dirhams. Au 31 décembre 2019, plus de 56 % des opérations du projet INDH-INMAE bénéficient

désormais d'un accès à domicile aux services eau et/ou assainissement et /ou électricité, 17 % sont en cours de travaux, 11 % en cours d'étude et 17 % en attente de nouveaux financements.

Faits marquants 2019

Nouvelles conventions signées

En 2019, 3 nouvelles conventions ont été signées visant le raccordement de plus de 1500 foyers bénéficiaires dans la Province de Nouaceur et la Préfecture de Mohammedia. La Région de Casablanca-Settat, les communes et le club Rotary sont parmi les contributeurs au financement de ces actions.

- Avancement de la Convention de Restructuration des quartiers sous équipés (RQSE)
 - Coût des opérations : 250 MDhs.
 - Foyers bénéficiaires : entre 10 000 et 15 000.
 - Financement par le Fonds de travaux de la Gestion Déléguée : 150 MDhs et la DGCL : 100 MDhs.
 - Taux d'avancement physique des travaux : 40%.

La connexion de 10.000 foyers aux services de base a été intégrée comme objectif de décaissement du Prêt programme de la Banque Mondiale (176 Millions d'euros) au profit de la Commune de Casablanca. Ces connexions sont à réaliser de 2018 à 2021.

En 2019, à la suite de deux missions de contrôle, menées successivement par l'IGF (Inspection Générale des Finances) et par l'IGAT (Inspection Générale de l'Administration Territoriale), 2527 connexions supplémentaires eau ou assainissement ont été présentées aux instances de contrôle et ont permis un deuxième décaissement du prêt d'un montant de 8,7 millions d'euros pour la Commune de Casablanca.

Détails et historique des connexions

- 2018 : AEP : 657 et assainissement : 685 = 1342.
- 2019 : AEP 515 et assainissement : 2012 = 2527.

Total de 4069 branchements comptabilisés.



Décembre 2019 : la DGCL a versé 66 MDhs de contribution sur les 100 MDhs prévus sur le compte fonds de travaux de la Gestion Délégée, afin de poursuivre les travaux et atteindre les objectifs prévus.

Contribution à la transition durable du Grand Casablanca

Les activités de l'entreprise sont intrinsèquement liées au développement urbain du Grand Casablanca. La Feuille de route Développement Durable 2030 de Lydec intègre d'ailleurs deux objectifs en la matière : « Contribuer à l'attractivité du territoire du Grand Casablanca » et « Innover pour développer des solutions adaptées aux enjeux de la Ville de demain ».

D'abord, Lydec contribue à préserver le patrimoine d'infrastructures du Grand Casablanca (réseaux, ouvrages...). Pour cela, l'entreprise réalise des opérations de maintenance continues afin d'assurer la performance de son réseau d'assainissement liquide et de préserver la ville des incidents pouvant détériorer les structures, comme les

inondations par exemple. En 2019, Lydec s'est notamment concentrée sur la pérennisation de son réseau d'assainissement avec des opérations de curage, à la fois palliatives et préventives. C'est ainsi que près de 35 000 tonnes de sédiments et de déchets ont été extraits du réseau. Les autres activités de Lydec (distribution d'eau potable, distribution d'électricité, et éclairage public) ont également fait l'objet d'une maintenance (voir « 8.6.1. Impacts environnementaux de l'activité »).

Lydec contribue également à la valorisation du patrimoine d'infrastructures à travers son activité d'éclairage public, en cohérence avec le Schéma Direction d'Aménagement Lumière (SDAL) de la métropole. Dans ce cadre, l'un des rôles de Lydec est d'assurer la mise en valeur du patrimoine bâti de la ville : éclairage approprié des lieux historiques ou touristiques de la ville, comme la Corniche ou le quartier Art Déco, par exemple.

En plus de la préservation des infrastructures, Lydec contribue au développement du Grand Casablanca. En effet, la transition démographique

de la région exacerbée par un développement économique rapide entraîne la mutation continue de ce territoire, et son expansion. Le Grand Casablanca s'étend au rythme important de 600 ha/an, ce qui induit notamment des besoins accrus en infrastructures de distribution d'électricité, d'eau et de traitement des eaux usées. Le rôle de Lydec dans ce contexte est donc de soutenir le développement de la ville en continuant à apporter son expertise sur un territoire de plus en plus grand et complexe. Pour cela, de nombreuses opérations d'accompagnement de la ville dans la réalisation de ses aménagements urbains ont été effectuées en 2019 : travaux de déviation des réseaux pour le tramway pour les lignes de tramway T3 et T4, préparation du lancement des travaux de déviation pour les projets Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) lignes 5 et 6, renouvellement du réseau d'éclairage public Boulevard Ibn Tachefine, Boulevard Lahraouiyyine, Boulevard Biarritz et les alentours des trémies Almohades (plus de 8000 luminaires et 37 km de réseau à poser), curage préventif de 660 km de linéaire de réseau, etc.



Afin de mieux intégrer les nouveaux enjeux inhérents à la mutation du territoire et contribuer à une urbanisation durable de son territoire d'ancrage, Lydec est engagée dans une démarche de dialogue avec les parties prenantes et œuvre en Synergies avec les autres acteurs du territoire. Dans ce cadre, Lydec a conclu un partenariat sur le thème de la ville durable avec Economia, le centre de recherche de l'école de management HEM, et sa Chaire des Innovations Sociales. Ce partenariat porte sur deux projets :

- La mise en place du « Casablanca CityLab », en 2019, sur le thème de la transition vers une ville durable qui permet de contribuer à la mise en place d'un écosystème d'innovation collectif afin de définir et de mettre en œuvre des solutions structurantes et pérennes autour d'enjeux du développement urbain durable de Casablanca. Des Focus groups ont été organisés réunissant une cinquantaine de parties prenantes, experts, acteurs de la société civile, chercheurs, collaborateurs afin d'établir un diagnostic des enjeux de transformation de Casablanca en ville inclusive et durable et de faire émerger des solutions innovantes répondant aux six thématiques

suivantes : Accès aux services publics, Transport et mobilité urbaine, Espace verts et éco-quartiers, Valorisation du patrimoine naturel et culturel, Lutte contre la pollution et gestion des déchets, et Education et emploi. A la suite de cette démarche, un appel à candidatures a été lancé pour identifier des projets innovants. 38 dossiers ont été reçus répondant à 5 des 6 thématiques proposées. 10 projets ont été sélectionnés pour les pitches devant le Jury. A l'issue de la délibération du Jury, 4 solutions ont été retenues pour bénéficier d'un programme d'accompagnement basé sur des workshops et rendez-vous one to one entre les porteurs de projets et les différents challengers et experts.

- La création d'un « Observatoire de l'Innovation Sociétale », destiné à produire des indicateurs sur les innovations sociales au Maroc et dont les premiers travaux portent sur la réalisation d'une étude d'impact socio-économique des principaux acteurs de Casablanca dont Lydec, initiée en 2019.

En parallèle, Lydec vise à développer et apporter des solutions durables,

innovantes et adaptées aux enjeux de la ville, en s'appuyant sur son expertise métiers. Cette démarche s'inscrit dans le cadre du déploiement de son projet d'entreprise Synergies 2025 qui repose notamment sur l'orientation stratégique « Excellence opérationnelle ».

Dans ce cadre, une convention avec la société d'aménagement Zenata a notamment été signée afin de développer des solutions intelligentes pour la gestion des réseaux de l'Eco-cité Zenata (zone éco-conçue s'inscrivant pleinement dans le concept de Smart City). Une autre convention similaire est également à l'étude avec l'Agence d'Urbanisation et de Développement d'Anfa (AUDA). Plus généralement, Lydec intègre progressivement les technologies et les méthodes les plus pointues dans tous ses domaines d'expertise : nouvelles technologies pour les systèmes d'informations (télélève, application mobile 7/24, vidéosurveillance, etc.), méthodes agiles (Lean management, 6 Sigma, Design Thinking, etc.), détections des fuites (smart ball, ultrasons, etc.), gestion du patrimoine (SIG, géolocalisation des événements, etc.).



8.4.2. Relations avec les parties prenantes

Conformément au deuxième engagement de sa Feuille de route Développement Durable 2030, Lydec souhaite renforcer l'approche partenariale au service du Bien Commun, en s'appuyant notamment sur le dialogue avec les parties prenantes de l'entreprise.

Outils du dialogue parties prenantes

Lydec fonde sa démarche RSE sur l'écoute et le dialogue avec les différentes parties prenantes internes et externes à l'entreprise et cherche à co-construire des solutions concrètes et innovantes afin de contribuer à la transition durable du Grand Casablanca.

Dans ce cadre, l'organisation du dialogue avec les parties prenantes constitue d'ailleurs l'un des projets stratégiques de l'entreprise et est en cours de déploiement, notamment via la mise en place d'un dispositif de gestion intégrée et transversale, avec des outils de dialogue adaptés à chaque partie prenante.

Les principaux outils de dialogue avec les parties prenantes sont répertoriés dans le tableau ci-dessous :

Parties prenantes		Principaux outils de dialogue	Faits marquants 2019
Parties prenantes internes	Instances de gouvernance (Conseil d'Administration, Comité de Direction Générale, Comité des Directeurs)	Réunions/Comités	Présentation du nouveau projet d'entreprise Synergies 2025 lors des différentes réunions des instances de gouvernance. Mission d'évaluation du conseil d'administration.
	Actionnaires (SUEZ, RMA, Fipar Holding...)	Ateliers thématiques et événements	Exemple : participation des équipes SST de Lydec au séminaire HSE organisé par SUEZ.
		Informations en continu	Revue de presse mensuelle.
		Etudes économiques opérationnelles ou stratégiques	Réponse aux demandes ponctuelles.
		Reporting sur les résultats	Reportings mensuels sur les résultats/ Rapports financiers semestriels// transmission des informations requises.
	Collaborateurs de Lydec	Conventions relais	Présentation du nouveau projet d'entreprise Synergies 2025 lors de la convention des cadres et des conventions des agents de maîtrise et d'exécution.
		Campagnes internes de sensibilisation (dans les locaux, sur les chantiers, sur le blog interne...)	Exemples de campagnes 2019 : Synergies 2025, SMAC, Sécurité, Innovation,...
		Aménagement des locaux et sites Lydec	Aménagement d'un espace commun de bien-être en extérieur (terrasse). Poursuite de l'aménagement des plateaux de bureaux au siège de Lydec. Transformation du centre de formation en Académie Lydec.
		Plateformes digitales	Déploiement du média interne «L'Blog», lancement du portail «Self-service RH»,...
	Partenaires sociaux	Instances/ Comité d'entreprise (concertation)	Plan d'actions pour la montée en compétences des acteurs des relations sociales (programme de conférences et sessions de formations), présentation de la stratégie RSE...
Fondation Lydec	Conventions de partenariat et actions menées	Opération Ramadan Attadamoun, Programme Imtiaz II, «Prix Egalité des Chances» remis par la Fondation Marocaine de l'Etudiant,...	



Parties prenantes		Principaux outils de dialogue	Faits marquants 2019
Régulateurs	Autorité de tutelle	Demandes ponctuelles	Réponses aux demandes ponctuelles.
	Autorité Déléguée	Reporting pour l'Autorité Déléguée	Rapport annuel de la gestion déléguée 2018. Demandes aux réponses spécifiques.
		Visites de chantiers et d'ouvrages	Visite des principaux ouvrages et chantiers de Lydec (Step de Médiouna, station Eaucéan, 7/24, etc.).
		Service permanent de contrôle, Direction des Régies et des Services Concédés...	Revue de plusieurs rapports trimestriels, semestriels et annuels thématiques.
	Autorités de régulation (CESE, CRC...)	Comités et tables rondes	-
		Rapport d'activités	-
		Visites de chantiers et d'ouvrages	Visite des principaux ouvrages et chantiers de Lydec.
	La Wilaya	Réunion et Copils	Participation aux différentes réunions et Copils.
Organismes de certification/labellisation	Reporting régulier et certificats	Obtention de l'ISO 50 001 version 2018 pour l'activité d'éclairage public.	
Autres autorités (Commissaires aux comptes, DGI, Office des changes, AMMC ...)	Reporting et déclarations légales	-	
Partenaires économiques	Clients - Consommateurs particuliers et professionnels, administrations et collectivités, industriels, SDL	Interventions terrain/Maintenance	Anticipation des opérations de curage et débouchage lors des épisodes pluvieux du Grand Casablanca. Installation de cellules étanches dans 32 postes de distribution publique et dans les nouveaux postes clients (grands clients et zones industrielles) afin de maîtriser le risque de coupure en cas de fortes pluies,...
		Centre de Relation Clientèle 7/24, Agence Lydec Multipro, autres agences	Rénovation de plusieurs agences, affichages.
		Enquêtes de satisfaction annuelles	Taux de satisfaction des clients grand public sur la qualité des services : 89%.
		Digital	Généralisation de la e-facture multisites et Grand Public, Dématérialisation des services «Branchement & abonnement & résiliation» en ligne pour le Grand Public», Nouvelle version de l'application mobile 7/24, Amélioration de la plateforme «e-Raccordement» pour les industriels et les grandes entreprises, Dématérialisation des demandes de Branchement, Abonnement et Résiliation Grand Public, Intégration des agences et sites Lydec dans Google My business,...
	Fournisseurs d'eau et d'électricité	Ecoute/Traitement des réclamations	-
		Engagements (ex. respect des délais de paiement)	-
	Sous-traitants	Ecoutes/Enquêtes	Evaluation de la satisfaction et la connaissance des fournisseurs et sous-traitants au regard du processus d'appels à la concurrence et aux exigences RSE (SST, éthique, droit du travail, etc.).
		Réunions/Rencontres	Rencontres organisées et traitant les sujets éthiques, anti-corruption et devoir de vigilance/droits humains.
		Clauses dans les marchés et conditions générales d'achat (Intégrant des critères RSE et SST)	-
		Visite chantiers/Audits	Lancement de la démarche d'évaluation des sous-traitants : déploiement du référentiel culture sécurité et culture de vigilance.
Fomations		Fomations SST...	

Parties prenantes		Principaux outils de dialogue	Faits marquants 2019
Partenaires économiques	Promoteurs/aménageurs	Partenariats	Projets relatifs à l'Eco-cité Zenata.
	Banques/investisseurs	Rapports semestriels et annuels (résultats)	-
		Réunions bilatérales avec des analystes financiers et des investisseurs	-
Influenceurs sociétaux	Elus et autorités locales/conseils, arrondissements et communes	Réunions de proximité, rencontres institutionnelles	-
		Visites de sites	Visite de l'agence clientèle Diouri, du 7/24, et de l'Agence MutliPro.
		Rapports synthétiques réguliers	-
	Média et réseaux sociaux	Pages sur les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram)	Lancement d'un profil LinkedIn, Création de la page Instagram.
		Blog externe	Refonte du Blog externe «Vous & Lydec».
		Communiqués de presse	Actualité Lydec et Fondation Lydec 2019.
		Conférences de presse	Conférence de presse à l'occasion de la Journée mondiale de l'eau, rencontre médias en présence de Bertrand Camus, DG de SUEZ, sur le plan stratégique Shaping SUEZ 2030,...
	Société civile, associations et ONG	Conventions de partenariat et actions menées par la Fondation Lydec	Opération Plages Propres, Intégration de l'espace expérimental d'agriculture urbaine de la Step de Médiouna à la « Cartographie de l'action » de Climate Chance,...
	Plateformes multi-acteurs (COALMA, Réseau Pacte Mondial Maroc...)	Conférences	1 ^{ère} Edition du « Business Dialog » de COALMA, coorganisée par Lydec, Table ronde sur la prévention de la corruption organisée par Lydec et la CGEM à l'initiative du Réseau Pacte Mondial Maroc.
	Analystes, agences de notations financières et extra-financières	Rapports trimestriels et annuels	-
Evaluation extra-financière (Vigeo Eiris)		Trophée Top Performers RSE (6 ^{ème} édition consécutive) et maintien dans le palmarès Best Emerging Market Performers de Vigeo Eiris. Maintien dans l'indice « ESG 10 » de la bourse de Casablanca.	
Universités/recherche	Partenariats	Partenariats avec Economia - HEM Research Center (Observatoire de l'Innovation Sociétale, Casablanca CityLab...).	



Parmi les autres canaux de communication accessibles à l'ensemble des parties prenantes, l'entreprise met à disposition de façon régulière une information claire et transparente sur son site internet corporate, son blog externe « Vous & Lydec », ses pages de réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook...), ou encore au sein du présent rapport financier annuel.

Engagements volontaires et transparence vis-à-vis des parties prenantes

• Pacte Mondial

L'adhésion de Lydec au Pacte Mondial des Nations Unies, ainsi que la participation structurante au Réseau Pacte Mondial Maroc, est un moyen de dialoguer avec certaines parties prenantes externes, et à ce double titre, en juin 2019, l'entreprise a renforcé la publication de sa « Communication sur le Progrès » (COP), en y présentant notamment deux faits majeurs :

- L'adoption de la Feuille de route Développement Durable 2030 adossée aux référentiels internationaux et nationaux (ODD, SNDD) et intégrant les visions stratégiques territoriales (Plan d'action communal de Casablanca, Plan de Développement du Grand-Casablanca, ...),
- la certification du système de management anti-corrupcion (SMAC) selon référentiel ISO 37001.

• Coalition marocaine pour l'eau (COALMA)

La création de la coalition marocaine pour l'eau (COALMA) a été annoncée le 31 octobre 2016 à Casablanca, en amont de la COP22 de Marrakech, et Lydec en est membre fondateur, de par ses métiers de distribution d'eau potable et d'assainissement liquide, et son engagement en faveur de la gestion durable de la ressource en eau. Il s'agit d'un enjeu prioritaire compte tenu du stress hydrique au Maroc, phénomène aggravé par le changement climatique, méritant sa place dans les négociations nationales et internationales sur la lutte contre le changement climatique. COALMA est aujourd'hui une structure multi-acteurs fédérant les

expertises nationales et internationales, et un espace de concertation entre les différentes parties prenantes dans le domaine de l'eau et de l'assainissement (acteurs des secteurs public et privés de la gestion de l'eau, associations, institutions académiques...).

L'objectif est de mettre en place une gouvernance s'appuyant sur les partenariats public-privé, à même d'assurer une gestion intégrée et durable de la ressource en eau et de valoriser et promouvoir l'expertise marocaine dans ce domaine. En tant qu'association à but non lucratif, elle se fixe notamment comme missions la production d'études et de publications, la réalisation de campagnes de sensibilisation et d'éducation, l'organisation de colloques et manifestations scientifiques, ainsi que le développement de partenariats entre les différents acteurs nationaux et internationaux dans le domaine de l'eau.

• Performance extra-financière

En 2019, Lydec s'est maintenue dans le palmarès Top Performers RSE pour la 6^{ème} édition consécutive, et a amélioré son score global de 6 points par rapport à 2018, en se distinguant notamment sur 8 sujets thématiques :

- « Prise en compte des risques de pollution »,
- « Maîtrise des impacts liés à l'utilisation et à l'élimination du produit ou du service »,
- « Gestion responsables des restructurations »,
- « Contribution au développement socio-économique du territoire »,
- « Orientation responsable des contrats et respect des droits des clients »,
- « Intégration de critères de conformité sociale dans l'homologation et la sélection des fournisseurs »,
- « Prévention de la corruption et du blanchiment »,
- « Equilibre des pouvoirs, respect des compétences et efficacité du Conseil d'Administration ».

Le palmarès Top Performers RSE de Vigeo Eiris réunit les entreprises marocaines cotées à la bourse de Casablanca et/ou émettrices de titres obligataires ayant obtenu les meilleurs résultats au sujet de la

maîtrise des risques de durabilité et de l'exercice de la responsabilité sociale. Il s'agit de mettre en exergue les meilleurs niveaux d'intégration des principes et des objectifs de responsabilité sociale dans les stratégies et les comportements managériaux.

De plus, les Top Performers RSE ayant obtenu les meilleurs scores, font également partie du classement Best Emerging Market Performers de Vigeo Eiris qui rassemble les 100 entreprises dont les démarches RSE sont les plus avancées. En 2019, Lydec s'est également maintenue dans ce classement, dont elle fait partie intégrante depuis 2017, et pour lequel les entreprises étaient évaluées parmi un univers de 967 entreprises issues de 35 secteurs et de 31 pays émergents ou en développement (dont 5 marocaines et 12 issues du secteur « Electric & Gas Utilities », dans lequel Lydec est évaluée).

Enfin, Lydec fait toujours partie de l'indice Casablanca ESG 10 de la Bourse de Casablanca en 2019, depuis son lancement en 2018, indice révisé annuellement sur la base des résultats obtenus dans les palmarès de Vigeo Eiris.

Politiques et critères de sélection des parties prenantes

• Politique de recrutement des collaborateurs (voir 8.5.1. «Capital humain»)

Lydec veille à attirer les meilleurs talents et le processus de recrutement est constitué de plusieurs étapes formalisées et personnalisées en fonction du poste à pourvoir afin de garantir la meilleure adéquation entre le poste et le profil des candidats. Les candidats sont évalués selon leurs compétences techniques, managériales et comportementales. De plus, des critères portant sur l'intégrité et les principes d'éthiques des candidats ont été introduits dans les grilles d'entretien en 2019. De plus, la politique de recrutement s'appuie sur les principes de transparence et d'équité, ainsi que sur la diversité comme atout majeur pour

contribuer à la performance globale de l'entreprise. Ainsi, Lydec agit notamment en faveur de l'insertion et de l'intégration des jeunes, des femmes, et des personnes à mobilité réduite au sein de l'entreprise.

• Politique achats et relation fournisseurs et sous-traitants

La politique d'achats de Lydec repose sur les trois piliers suivants :

- L'efficacité économique et opérationnelle dans la satisfaction des besoins de ses clients ;
- Le respect des règles d'éthique comme fondement des relations avec les fournisseurs et sous-traitants, en plus de l'engagement des collaborateurs de Lydec en la matière ;
- Le développement durable avec, entre autres, les exigences en matière de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de santé, sécurité au travail (SST).

Ainsi, Lydec accompagne ses fournisseurs et prestataires et les incite à adopter une démarche RSE via des clauses insérées dans les marchés

et les conditions générales d'achat, dédiées : développement durable, préservation de l'environnement, respect de la réglementation du travail et des droits humains, obligation de se conformer aux exigences de Lydec en matière de SST ainsi que le respect des engagements éthiques notamment en matière de prévention de la corruption.

Concernant le volet éthique et en particulier celui de la sensibilisation à la mise en place d'une démarche anti-corruption et du devoir de vigilance du respect de droits fondamentaux (loi n° 2017-399 applicable aux filiales de groupes Français), il a été abordé dans la majorité des rencontres organisées avec les entreprises sous-traitantes courant 2019.





Lydec s'engage à travers sa Feuille de route Développement Durable 2030 à développer une approche collaborative, et à intégrer le respect des droits humains dans les relations avec les différentes parties prenantes de l'entreprise. Les politiques en matière de ressources humaines, et de prévention, santé et sécurité y contribuent tout particulièrement.

8.5. Informations sociales

8.5.1. Capital humain

Politiques en matière de ressources humaines

Politique générale en matière de ressources humaines

Attirer, développer et accompagner les collaborateurs est un axe essentiel de la politique ressources humaines (RH) de Lydec pour soutenir notre croissance.

L'objectif de la Direction des Ressources Humaines (DRH) est d'offrir à l'ensemble des collaborateurs un environnement de travail bienveillant

et de qualité pour que chacun puisse se réaliser professionnellement et relever ensemble les défis auxquels Lydec est confrontée.

Le bien-être au travail s'est aussi imposé comme un élément clé de la gestion des ressources humaines. Il est devenu incontournable dans la politique RH en termes de responsabilité sociale, d'objectif et de norme salariale. Il est plus que jamais nécessaire d'instaurer des pratiques sources de motivation au travail, d'autant plus que l'entreprise se transforme autant au niveau organisationnel que technologique.

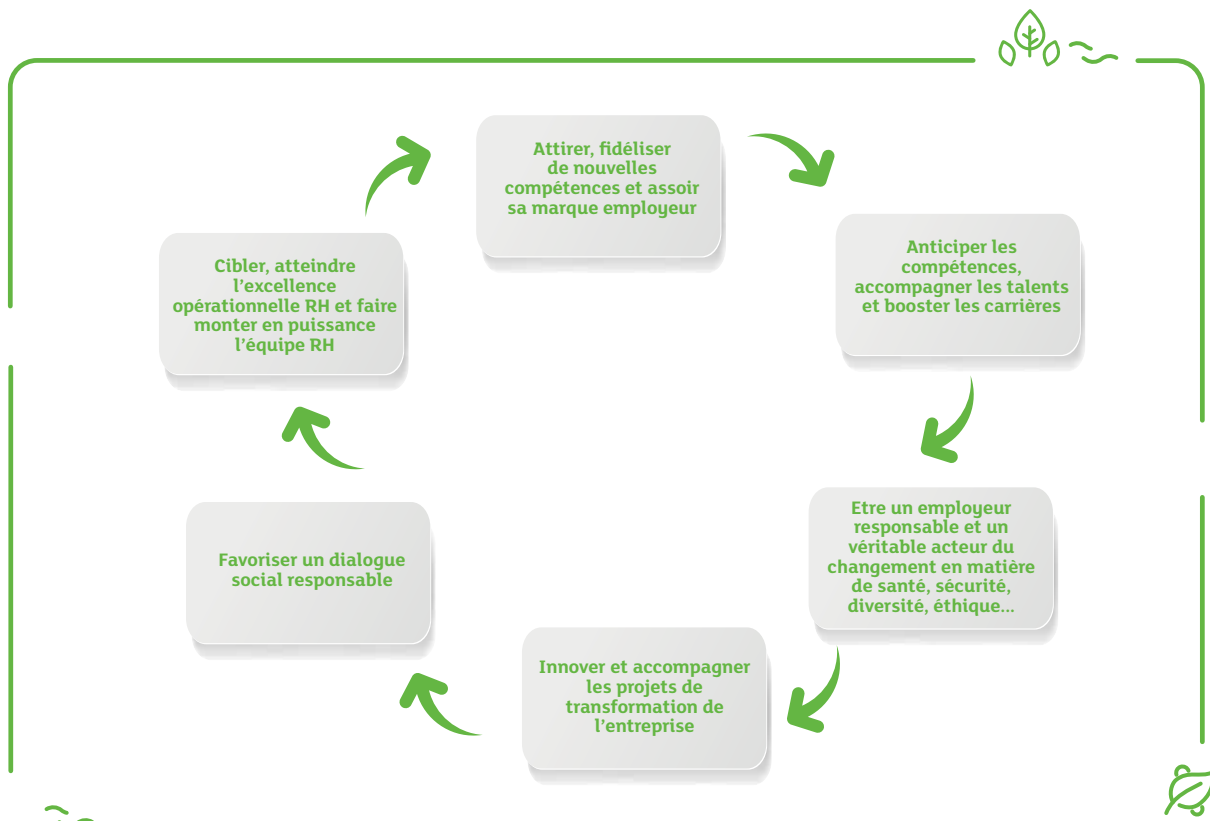
La politique RH s'inscrit aussi dans le projet d'entreprise Synergies 2025, avec l'Enjeu Capital Humain : « Faire du

bien-être de nos collaborateurs un levier de performance de notre entreprise. Développer au quotidien et valoriser notre capital humain à travers la mobilisation des compétences, l'engagement et l'intelligence collective».

Elle s'appuie notamment sur cinq projets stratégiques :

- Assurer la capitalisation du savoir et du savoir-faire de Lydec ;
- Favoriser un dialogue social responsable et assurer la modernisation salariale ;
- Lancer l'Académie Lydec ;
- Anticiper et gérer les emplois et les compétences ;
- L'expérience collaborateur.

La politique RH comporte six principaux volets :



Politique et mesures mises en place en matière de recrutement et d'intégration

Première marche de la politique RH, le recrutement est déterminant de la performance individuelle et donc collective de l'entreprise afin d'assurer sa croissance. Ainsi, la DRH veille à attirer les meilleurs talents et à les fidéliser en leur proposant un environnement motivant.

Le processus de recrutement est constitué de plusieurs étapes formalisées et est personnalisé en fonction du poste à pourvoir afin de garantir la meilleure adéquation entre le poste et le profil des candidats. De plus, afin d'assurer l'égalité des chances entre les candidats, la politique de recrutement est basée sur les principes de transparence et d'équité. Les candidats sont évalués par rapport à leurs compétences techniques, managériales et comportementales.

Chez Lydec, tous les nouveaux collaborateurs suivent un programme d'intégration au cours de la première année qui suit leur recrutement. Durant cette période, ils se familiarisent avec l'esprit du Groupe, découvrent la pluralité du métier et tissent un réseau de contacts internes précieux. A cet effet, des parcours d'intégration dédiés à chaque profil sont conçus, et aussi un dispositif de mentoring qui vont permettre aux nouvelles recrues d'être des profils opérationnels et aussi s'inspirer des expériences des managers.

Politique et mesures mises en place en matière de gestion des carrières et de rémunération

Afin d'attirer de nouveaux collaborateurs et de fidéliser les collaborateurs, la rémunération et la gestion des carrières constituent des outils de motivation indéniables. Une rétribution juste et attractive stimule les collaborateurs et des parcours d'évolutions diversifiés sont bénéfiques pour eux et l'entreprise. Des procédures sont mises en œuvre avec la DRH et la Direction Générale, pour être en cohérence avec la stratégie de l'entreprise et en tenant compte de la compétitivité externe.

Ainsi, Lydec participe annuellement à des enquêtes de rémunération pour être compétitive avec les rémunérations pratiquées dans les autres entreprises à poste égal, tout en se conformant à la politique en matière de salaires de

l'entreprise, notamment pour maîtriser sa masse salariale.

Quant à la rémunération variable, Lydec a mis en place un panel d'outils permettant une certaine flexibilité afin de motiver davantage les salariés tout en tenant compte de leurs résultats individuels.

Les critères entrant en compte dans le calcul de bonus ou encore de primes de performance (prime corps métiers) sont basés sur des éléments objectifs, factuels, fixés tous les ans en orientation avec la stratégie de la Lydec et sa performance globale.

Au global, l'intéressement a représenté 3% de la masse salariale brute chargée.

Dans une optique de montée en compétences, la DRH élabore des plans de développement de compétences complets et adaptés à l'ensemble de ses collaborateurs dans le but de :

- Construire les compétences nécessaires pour chaque métier afin d'accroître notre business (gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences - GPEC),
- Partager les bonnes pratiques et développer le management du savoir (accompagnement des experts dans leur développement afin de participer activement au transfert de savoir-faire et aux missions spécifiques),
- Développer une culture du leadership et des compétences managériales,
- Préparer la relève.

Ainsi, le processus People Review est déployé chez Lydec, il permet de passer en revue l'ensemble des collaborateurs de chacune des entités et d'offrir à chacun les moyens de se développer. En effet, à tous les niveaux de poste dans l'organisation, les collaborateurs bénéficient d'un accompagnement leur permettant de progresser (formation, mobilité interne, entretiens de carrière, etc.). Par ailleurs, la DRH définit, en collaboration avec le management, l'ensemble des fonctions clés de l'organisation de chacune des entités. L'objectif est de pouvoir répondre aux besoins de développement actuels et futurs.

L'année 2019 a été aussi marquée par la création de la communauté des experts (79 experts), en collaboration avec la ligne managériale, dans les différents domaines d'expertise et nomination d'un animateur de la communauté leur permettant de mieux communiquer et partager leur expertise à travers la mise en place d'un programme de développement spécifique.

Politique et mesures mises en place en matière de formation

Pour Lydec, le développement des collaborateurs est au cœur de la politique RH afin de favoriser une culture d'entreprise intégrée et harmonisée, de renforcer l'engagement, l'innovation et la performance.

La création de la « Lydec Academy » représente une nouvelle étape du développement de l'entreprise car elle permet de développer les compétences des collaborateurs pour relever des défis d'aujourd'hui et de demain. Ainsi :

- Le réseau des formateurs internes dispense son expertise dans les programmes de formation : 81% des formations sont assurées par ces formateurs internes.
- En 2019, 56 940 heures de formations ont été dispensées, dont 58% dédiées à la qualité, la sécurité et l'environnement.
- 2 029 salariés ont bénéficié d'une formation, soit 62% de l'effectif de Lydec.

Mesures mises en place en faveur de la diversité

Lydec s'appuie sur la diversité comme atout majeur pour contribuer à la performance globale de l'entreprise et pour répondre aux enjeux sociaux et business.

En 2019, Lydec a lancé une série de conférences sur le thème de la diversité pour sensibiliser les collaborateurs davantage à ce sujet, et promouvoir en particulier le rôle de la femme dans l'entreprise à l'occasion de la Journée internationale des femmes.

Par ailleurs, plusieurs actions ont été réalisées autour des trois axes suivants :

- Le recrutement et l'insertion des jeunes : en 2019, 75,5% des recrutements réalisés ont concerné des personnes de moins de 30 ans. Par ailleurs, la DRH a révisé le cursus d'intégration des nouvelles recrues et mis en œuvre des parcours de professionnalisation par profil métier.
- L'égalité femmes-hommes via la promotion interne et le recrutement externe : afin de favoriser le leadership féminin, Lydec s'assure lors du déploiement de son plan de recrutement de favoriser le recrutement des femmes, à compétences égales.

En 2019, le taux de femmes dans l'encadrement s'élevait à 26,6%.

- L'intégration des personnes à mobilité réduite et en situation de handicap : elle participe à la performance, depuis le management, la productivité, l'innovation, en passant par la marque employeur, la gestion des talents, ou la réputation, et favorise le climat social et la qualité de vie au travail. Cette catégorie de collaborateurs représente 2% de l'effectif global de l'entreprise. En 2019, 43 postes aménagés ont été proposés pour les collaborateurs en situation de handicap, à la suite d'une maladie ou

accident de travail. Pour renforcer l'intégration de ces collaborateurs, les équipes RH et projets de Lydec ont mis en place un certain nombre d'actions au cours de l'année 2019 :

- Suivi continu au centre de santé au travail de Lydec, et proposition d'aménagement de postes, si nécessaire,
- Participation aux forums nationaux et internationaux dédiés aux personnes à mobilité réduite,
- Recrutement et stages accordés au mérite pour les candidats,
- Ecoute attentive des besoins lors des entretiens de carrière,
- Classement par type d'handicap afin

d'adapter l'accompagnement en termes de conditions de travail et de sensibilisation,

- Nomination d'une assistante sociale qui a parmi ces missions, d'être à l'écoute des personnes en difficulté,
- Planification de visites aux personnes atteintes de maladies longue durée,
- Aménagement du centre de formation pour faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite.

Indicateurs RH :

Indicateurs chiffrés concernant la formation des collaborateurs sur les trois derniers exercices :

Indicateurs	2017	2018	2019
Nombre d'heures de formation	57 145	51 400	56 940
Part de personnes formées par rapport à l'effectif global	55%	51%	62%
Budget formation par rapport à la masse salariale globale	1%	1%	1%

Départs au sein de l'entreprise sur les trois derniers exercices, et par catégorie d'employés :

Motif de sortie	Hommes			Femmes			Total
	Cadre	Maîtrise	Exécution	Cadre	Maîtrise	Exécution	
Année 2019							
Démissions	12	5	2	11	0	0	30
Licenciements	1	1	6	1	0	0	9
Total 2019	13	6	8	12	0	0	39
Année 2018							
Démissions	9	2	3	7	0	0	21
Licenciements	4	0	2	3	0	0	9
Total 2018	13	2	5	10	0	0	30
Année 2017							
Démissions	8	1	0	3	1	0	13
Licenciements	5	0	1	0	0	0	6
Total 2017	13	1	1	3	1	0	19

Embauches au sein de l'entreprise sur les trois derniers exercices, et par catégorie d'employés :

Type d'entrée	Hommes			Femmes			Total
	Cadre	Maîtrise	Exécution	Cadre	Maîtrise	Exécution	
Année 2019							
Embauches CDI	16	20	87	19	4	4	150
Embauches CDD	0	0	0	0	0	0	0
Autres entrées	0	0	0	0	0	0	0
Total 2019	16	20	87	19	4	4	150
Année 2018							
Embauches CDI	12	7	91	10	1	3	124
Embauches CDD	0	0	0	0	0	0	0
Autres entrées	0	0	2	0	0	0	2
Total 2018	12	7	93	10	1	3	126
Année 2017							
Embauches CDI	9	6	52	2	0	1	70
Embauches CDD	0	0	0	0	0	0	0
Autres entrées	1	0	1	1	1	0	4
Total 2017	10	6	53	3	1	1	74

Répartition des effectifs par nature de contrat, catégorie d'employés et genre sur les trois derniers exercices :

Catégorie d'employés	Hommes	% du total de la catégorie	Femmes	% du total de la catégorie	Total
Année 2019					
Cadre	471	73,7%	168	26,3%	639
Maîtrise	940	79,1%	249	20,9%	1 189
Exécution	1 421	97,5%	36	2,5%	1 457
Total	2 832	86,2%	453	13,8%	3 285
Année 2018					
Cadre	477	74%	169	26%	646
Maîtrise	966	79%	256	21%	1 222
Exécution	1 420	97%	37	3%	1 457
Total	2 863	86%	462	14%	3 325
Année 2017					
Cadre	484	73,8%	172	26,2%	656
Maîtrise	984	78,9%	263	21,1%	1 247
Exécution	1 442	97,2%	41	2,8%	1 483
Total	2 910	85,9%	476	14,1%	3 386

Répartition des effectifs par ancienneté sur les trois derniers exercices :

Nombre d'années d'ancienneté	Effectifs 2017	% du total	Effectifs 2018	% du total	Effectifs 2019	% du total
0 à 5	754	22,3%	683	20,5%	705	21,5%
6 à 10	467	13,8%	571	17,2%	528	16,1%
11 à 15	71	2,1%	117	3,5%	217	6,6%
16 à 20	106	3,1%	114	3,4%	109	3,3%
21 à 25	763	22,5%	473	14,2%	248	7,5%
26 à 30	896	26,5%	968	29,1%	1 001	30,5%
31 à 35	267	7,9%	353	10,6%	434	13,2%
>35	62	1,8%	46	1,4%	43	1,3%
Total	3 386	100%	3 325	100%	3 285	100%



Répartition des effectifs par catégorie d'activité sur les trois derniers exercices :

Catégorie d'activité	2017	% du total	2018	% du total	2019	% du total
Clientèle	1 254	37,0%	1 205	36,2%	1 214	37,0%
Eau	341	10,1%	327	9,8%	329	10,0%
Assainissement	486	14,4%	465	14,0%	448	13,6%
Electricité	382	11,3%	413	12,4%	421	12,8%
Eclairage Public	144	4,3%	132	4,0%	129	3,9%
Commun	779	23,0%	783	23,5%	744	22,6%
Total	3 386	100%	3 325	100%	3 285	100%

Autres indicateurs clés sur les trois derniers exercices :

	2017	2018	2019
Nombre de représentants du personnel	15	15	15
Nombre de jours de grève	0	0	0
Nombre et nature des litiges sociaux par exercice	0	0	0

8.5.2. Prévention et sécurité

(voir également chapitre « 7.6.2. Prévention et sécurité »)

Enjeux et politique en matière de prévention et sécurité

En cohérence avec la politique du Groupe SUEZ, l'enjeu sécurité est considéré comme hautement stratégique par Lydec depuis le démarrage de ses activités. L'atteinte des objectifs de la Direction Prévention Sécurité est conditionnée par la maîtrise de trois enjeux centraux :

- Cartographier les risques inhérents à chaque catégorie de collaborateurs, chaque activité, et chaque zone géographique concernée au sein de Lydec (ou chez les sous-traitants).
- Identifier des mesures concrètes à mettre en place pour diminuer les accidents et leur gravité, notamment en s'appuyant sur les exigences du référentiel de la norme OHSAS 18001.
- Communiquer en interne et en externe sur les leviers d'amélioration, de former les collaborateurs et parties prenantes concernés, et de renforcer leur engagement au quotidien.

Les actions des équipes SST font l'objet d'une revue mensuelle au Comité de Direction Générale lors duquel un rapport des indicateurs SST récents est remis pour analyse. La Direction Générale entretient également des

liens étroits avec le réseau prévention et sécurité pour remonter les dernières informations en matière de SST, notamment les informations émanant des sites opérationnels. En parallèle, la revue stratégique annuelle examine chaque année les enjeux SST sur la base d'une écoute terrain pour identifier de nouvelles perspectives d'amélioration.

Actions et mesures mises en place en matière de prévention, santé et sécurité

Plusieurs réalisations en matière de santé et de sécurité au travail ont été menées durant l'année 2019 pour renforcer les actions déjà mises en place les années précédentes :

Sensibilisation et formation des collaborateurs :

En 2019, les efforts des équipes santé et sécurité se sont concentrés sur la sensibilisation des collaborateurs et des parties prenantes de Lydec impliqués directement dans les opérations d'exploitation. Des vidéos de sensibilisation, déclinées par risque ou par thématique ont été diffusées aux collaborateurs, et les agents terrain ont été mobilisés pour y participer.

Lydec a également entrepris de faire un bilan de l'ensemble des situations dangereuses remontées durant l'année afin d'identifier les enjeux à adresser de manière prioritaire. Les deux risques signalés le plus fréquemment concernaient les risques électriques et

les risques de chutes. Si le risque électrique avait déjà été identifié, la chute de plain-pied est apparue comme un nouvel enjeu. Pendant l'année 2019, des notes internes de la Direction Générale ont été communiquées à l'ensemble des collaborateurs pour les sensibiliser sur les bonnes pratiques à respecter et leur demander de se montrer plus vigilants à ce niveau.

Pour ancrer quotidiennement la politique SST dans la culture d'entreprise, des événements internes sont également organisés pour améliorer l'inclusion des collaborateurs. En mars 2019, et en collaboration avec la Direction Santé Sécurité de SUEZ, Lydec a mis en place le mois de la sécurité pour aborder des enjeux forts tels que la culture juste, la vigilance partagée, le droit de retrait, etc.

En parallèle des opérations de sensibilisation, Lydec a renforcé les formations de ses collaborateurs à travers une séance de leadership d'influence SST en faveur des préventeurs. D'autres formations destinées aux agents de terrain ont également été dispensées pendant l'année : formation aux risques liés à l'utilisation des outils électroportatifs et équipements mobiles et formation aux risques routiers avec simulateur de conduite.

Promotion de la culture SST à l'extérieur de l'entreprise :

Si Lydec œuvre chaque jour pour réduire les risques liés à ses propres activités, l'entreprise s'engage également au-delà de son périmètre opérationnel en participant à des séminaires et des salons nationaux et internationaux concernant la SST. Cela permet de répondre à un double enjeu : s'imprégner des bonnes pratiques

d'autres sociétés évoluant dans d'autres secteurs industriels ou de services, et faire la promotion de la culture de la prévention des risques de Lydec à l'externe.

En 2019, Lydec a notamment participé au salon international de la prévention des risques Preventica et animé une conférence des ateliers de formation pour partager l'expérience de Lydec. Les équipes SST ont également participé au séminaire HSE organisé par le Groupe SUEZ pour échanger sur des sujets centraux tels que le bien-être au travail, ou les travaux en hauteur.

Les efforts de Lydec pour améliorer les bonnes pratiques ont été récompensés par la nomination de l'entreprise en tant que « membre d'Excellence du Club des entreprises responsables engagés pour la promotion de la culture de la prévention au Maroc ».

Audit et certification :

La volonté de Lydec en matière de SST est également de conserver ses accréditations concernant les meilleurs niveaux de certification. En 2019, la certification OHSAS 18001 a été reconduite pour l'ensemble des services de l'entreprise. Lydec prépare également la migration vers la norme ISO 45001 en 2020.

Un audit opérationnel a également été mené au travers d'une grille d'évaluation orientée sur les risques de l'entreprise. Des directions préfectorales et plusieurs chantiers ont été impliqués dans le processus d'audit.

Pour intensifier ses actions auprès de ses sous-traitants, un référentiel culture, sécurité, et vigilance a été déployé pour les évaluer et une communauté spécifique composée des préventeurs sous-traitants a également été créée.

Indicateurs SST

Les résultats de Lydec en matière de SST sont satisfaisants. Les résultats se sont nettement améliorés depuis 2016, et sont meilleurs qu'en 2018 sur tous les critères (excepté le nombre d'accidents de trajet).

Principaux indicateurs SST sur les 4 derniers exercices :

Indicateur	2016	2017	2018	2019
Accidents du travail (AT) en service	13	1	5	2
Accidents du travail (AT) en trajet	6	2	2	4
Total des AT	19	3	7	6
Taux de fréquence des AT*	1,85	0,15	0,72	0,31
Taux de gravité des AT**	0,1	0,06	0,022	0,01

*Le taux de fréquence représente le rapport entre le nombre total d'accidents sur le lieu de travail ayant entraîné la mort, ou une incapacité de travail d'au moins un jour multiplié d'un coefficient d'un million.

**Le taux de gravité correspond au nombre de journées indemnisées pour 1000 heures travaillées, soit le nombre de journées perdues par incapacité temporaire pour 1000 heures travaillées.

Principales situations dangereuses identifiées en 2019 :

Situations dangereuses (SD) remontées par risque SST	Pourcentage du total des SD remontées
Risques électriques	29%
Risques de chute de hauteur	17%
Risques de chutes d'objets	16%
Risques de chute de plein pied	9%
Risques de morsures	5%
Risques incendie	4%
Risques routiers	4%
Autres (e.g. risques d'éboulement, chimiques, etc.)	13%



8.6. Informations environnementales

8.6.1. Impacts environnementaux de l'activité

Impact positif de Lydec sur son environnement

Les impacts positifs des activités de Lydec sur son environnement sont les suivants :

- **Limitation des pertes en eau potable** : Dans un contexte de stress hydrique, la gestion durable de la ressource en eau est un enjeu stratégique au niveau national et Lydec s'engage à agir en faveur d'une telle gestion. Lydec se mobilise en permanence pour optimiser les rendements et la performance de ses réseaux de distribution en limitant les fuites d'eau. Pour cela, Lydec s'appuie sur des technologies innovantes pour la détection et la réparation des fuites d'eau, aussi bien sur le réseau desservant les habitations qu'au niveau des branchements et des compteurs (systèmes intelligents de détection des fuites, inspections des grosses canalisations par technologie smart ball, etc.) Grâce à la mobilisation de ses collaborateurs, Lydec optimise et améliore le rendement de son réseau d'eau potable chaque année, évitant des pertes significatives en volume : en 2019, le rendement du réseau a atteint 77,6% contre 77,3 % en 2018 et 76,6% en 2017. Lydec a pu économiser l'équivalent de 51 millions de m³ d'eau en 2018 par rapport à 1997, soit le volume annuel nécessaire à plus d'un million d'habitants. En 2019, 25 km de canalisations et 5 000 branchements ont été renouvelés avec une économie d'eau supérieure à 1,5 litre par seconde par kilomètre de réseau renouvelé.
- **Amélioration de la qualité de l'eau** : La conformité de la qualité de l'eau à l'entrée et à la sortie des réservoirs est rigoureusement contrôlée, 24h/24 et 7j/7, à partir du Centre de Veille et de Conduite Centralisée de Lydec, depuis son arrivée dans les réservoirs, sur le réseau de distribution jusqu'à son acheminement aux habitants. Des paramètres tels que la turbidité, le chlore et la température sont notamment contrôlés en temps réel. Ces contrôles concernent également toute la chaîne de distribution : l'analyse d'échantillons est effectuée quotidiennement à travers 167 points

de prélèvement répartis sur l'ensemble du Grand Casablanca. En 2019, le laboratoire d'analyses des eaux de Lydec (Labelma) a réalisé plus de 92 000 analyses d'ordres physico-chimiques et bactériologiques, le taux de conformité globale s'établit à 99,97 %. Ce nombre d'analyses correspond à un effort analytique plus de 1,5 fois supérieur aux exigences des normes sanitaires en vigueur.

- **Dépollution des eaux usées** : S'il est essentiel de minimiser la perte de l'eau potable, il est également crucial de pouvoir traiter les eaux usées afin d'éviter le rejet de polluants dans l'environnement naturel. L'entreprise porte une attention particulière aux potentiels rejets industriels dont l'impact environnemental peut être particulièrement important. Dans ce cadre, Lydec signe des conventions d'accompagnement avec plusieurs industriels afin d'évaluer la conformité de leurs rejets et de leur apporter une assistance technique permettant une meilleure conformité des rejets.

- **Gestion efficace de l'énergie** : Au travers de ses activités, Lydec participe également à la réduction des pertes d'énergie grâce à l'optimisation de son réseau d'électricité et à l'utilisation de nouvelles technologies permettant une utilisation raisonnée des ressources d'énergie. Dans la mesure où le mix énergétique du Maroc est basé en grande partie sur les ressources fossiles, la lutte contre les pertes d'énergie permet de réduire considérablement les émissions de GES. Grâce aux mesures mises en place par Lydec (et détaillées dans la section suivante du rapport financier annuel « 8.6.3. Actions et mesures mises en place »), l'entreprise a réussi à maintenir un taux de 93.29% sur son réseau d'électricité en 2019 (taux similaire à 2018).

- **Contrôle de la qualité des chantiers** : Pour chaque chantier initié par l'entreprise, Lydec se fixe un niveau élevé d'exigence afin de limiter l'impact environnemental de ses activités. La qualité des chantiers fait d'ailleurs l'objet d'une attention particulière dans le cadre du projet d'entreprise Synergies 2025. Lydec met notamment en place des formations pour ses agents de terrain afin de diminuer le risque d'accidents pouvant

engendrer un impact sur l'environnement. Une charte « chantier vert » visant à promouvoir les bonnes pratiques en termes d'environnement est également actualisée chaque année. Les chantiers sont également régulièrement inspectés pour vérifier que les bonnes pratiques sont bien respectées. L'année 2020 marquera le déploiement d'une nouvelle feuille de route concernant la coordination et le contrôle des chantiers. Plusieurs nouvelles directives concerneront directement les aspects environnementaux (consommations d'eau et d'électricité, référentiels environnementaux, etc.).

Lydec a un projet de « Trophée du chantier exemplaire » afin de mobiliser au mieux ses collaborateurs et ses partenaires sur les enjeux majeurs des opérations de chantier. La Direction des travaux a notamment tenu une réunion à fin 2019 pour présenter les premiers résultats du comité d'évaluation du challenge. Chaque trimestre, le projet a pour but de primer les chantiers qui se distinguent des autres selon une grille de critères préétablis. Le comité a décidé d'intégrer plusieurs critères relatifs à l'impact environnemental des chantiers afin d'illustrer l'engagement de Lydec à cet égard.

Consommations d'eau et d'énergie à usage interne

Lydec a pour mission d'assurer la distribution en eau et en électricité du Grand Casablanca et de répondre aux besoins des différents acteurs du territoire (ménages, acteurs économiques et industriels, etc.) et inscrit la protection de l'environnement comme une priorité majeure. Toutefois, pour mener à bien cette mission et assurer le bon fonctionnement de ses ouvrages techniques et de ses infrastructures (postes sources, réseaux électriques et de distribution d'eau, stations de traitement des eaux usées, etc.), Lydec doit elle-même recourir à l'utilisation d'énergie et d'eau. Afin de limiter au mieux son empreinte environnementale, Lydec reporte chaque année sa consommation d'eau, d'électricité, et de carburant afin d'établir des mesures de réduction et vérifier l'efficacité des mesures déjà mises en place.



Les tableaux suivants présentent les consommations internes de l'ensemble des activités de l'entreprise, et cela sur les trois derniers exercices :

• Consommation d'eau

Les volumes de consommations internes d'eau sont détaillés dans le tableau ci-dessous :

Consommation (m³)	2016	2017	2018	2019
Eau	345 424	287 304	202 272	153 093

• Consommation d'électricité

Les volumes de consommations internes d'électricité sont détaillés dans le tableau ci-dessous :

Consommation (kWh)	2016	2017	2018	2019
Electricité	38 755 556	39 296 740	42 405 598	41 657 766

• Consommation de carburant

Les consommations de carburant de la flotte de véhicules de Lydec par type d'engins ou de véhicules en milliers de litres sont détaillées dans le tableau ci-dessous :

Consommation par type de véhicule ou d'engin (milliers de L)	2015	2016	2017	2018	2019
Véhicules de service	1 141	1 163	1 123	1 120	1 134
Véhicules de fonction	80	85	82	77	76
Poids lourds	429	453	430	423	389
Autres (groupe électrogène, engins de chantier, etc.)	105	91	84	93	65
Total	1 755	1 792	1 719	1 713	1 664

Il est à noter que la consommation d'eau et de carburant a baissé sur la période 2016-2019. La consommation d'électricité a été réduite de près d'un million de kilowattheures entre 2018 et 2019. Cette diminution illustre l'amélioration de la performance environnementale de Lydec tandis que

l'entreprise a continué de se développer sur la même période. Ce résultat est le fruit de la politique de Lydec en matière d'impact sur l'environnement, d'énergie, et de climat. La volonté de l'entreprise s'illustre aussi bien à travers les certifications internationales obtenues

qu'au travers d'actions d'amélioration continue mises en place au niveau des opérations d'exploitation (voir partie « 8.6.3. Actions et mesures mises en place »).

Impact carbone

Comme évoqué dans la partie « 8.2.1. Contexte, enjeux et historique de la démarche RSE », Lydec a fait la démarche d'analyser son impact environnemental au-delà de sa consommation d'eau, d'énergie, et de carburant en réalisant son premier bilan carbone en 2016. Celui-ci a permis de mettre en lumière le fait que la très grande majorité des émissions de Lydec (94%) était imputable au scope 2, c'est-à-dire les émissions indirectes générées par l'entreprise.

Plus particulièrement, ces émissions sont majoritairement liées à l'achat d'électricité, dans la mesure où le mix énergétique du Maroc est basé à près de 60% sur des énergies fossiles importées (ce qui correspond à un mix électrique carboné à hauteur de 720 g de CO₂ par kWh, d'après le Rapport « Bilan Carbone », I Care and Consult et Wavestone, juin 2018).

8.6.2. Politique en matière d'environnement

Contexte et historique des engagements en matière d'environnement

Lydec opère sur un territoire exposé au stress hydrique et aux risques naturels, dans un contexte de changement climatique, pouvant notamment s'exprimer par des épisodes pluvieux intenses et de courte durée. Les pressions environnementales qui menacent le Maroc sont exacerbées par la situation économique du pays. Du fait de cette situation, et parce que les activités de Lydec sont intrinsèquement liées à la protection de l'environnement, l'entreprise positionne les enjeux environnementaux au cœur de sa stratégie depuis le démarrage de ses activités en 1997.

L'engagement de Lydec en matière d'environnement s'illustre à travers les actions déjà menées par l'entreprise. Lydec a mis en place dès 2009 un premier Plan d'actions Développement Durable (PADD) structuré autour de 7 enjeux de la ville, dont le premier portait sur la « ville propre et saine », ainsi que 50 actions concrètes. Forte de son expérience, l'entreprise a adopté un nouveau Plan d'actions quatre années plus tard pour challenger ses objectifs et améliorer davantage son empreinte environnementale. Ce PADD 2020 se concentrait sur le volet environnemental via son premier engagement « Réduire l'impact environnemental de nos activités » et son troisième engagement « Innover dans nos métiers pour contribuer à la performance économique et environnementale du Grand Casablanca ». Puis, l'année 2016 a marqué un tournant important pour Lydec en termes de politique environnement, énergie, et climat.

Pour contribuer aux objectifs de développement durable du pays, Lydec élabore et publie un plan d'action climatique comprenant trois piliers prioritaires : l'eau, l'énergie et le climat.

Dans la continuité de sa démarche, Lydec a défini trois engagements directement en ligne avec les enjeux climat et environnement :

- Engagement 1 : Réduire de 20% les émissions de GES sur l'ensemble de son périmètre d'activité d'ici 2020 (hors pertes électriques) ;
- Engagement 2 : Atteindre une part de 10% d'énergie consommée à usage interne issue de sources renouvelables d'ici 2020 ;
- Engagement 3 : Economiser l'équivalent de la consommation en eau d'une ville de 1,2 million d'habitants d'ici 2020 (par rapport à 1997).

Dans la continuité de sa démarche, Lydec a bâti sa Feuille de route Développement Durable 2030 qui comprend plusieurs engagements, en particulier celui d'« Agir en faveur de la gestion durable des ressources naturelles dans un contexte de changement climatique » et qui illustre la volonté de renforcer ses actions pour la protection de l'environnement et la lutte contre le changement climatique. L'entreprise a ainsi pour principaux objectifs stratégiques :

- Être un acteur de référence de la gestion durable de la ressource en eau ;
- Agir pour la préservation de l'océan et du littoral ;
- Contribuer à la gestion efficiente de l'énergie à travers ses activités ;
- Anticiper les enjeux liés au changement climatique.

Les collaborateurs de Lydec sont engagés pour l'atteinte de ces objectifs et l'entreprise peut compter sur l'expertise de ses équipes métiers dont la mission principale est directement en

ligne avec l'amélioration de la performance environnementale. Lydec dispose notamment d'un Responsable Risques Environnementaux et Industriels (« EIRO ») qui collecte, vérifie, agrège et communique les indicateurs environnementaux de l'entreprise.

Plusieurs directions appréhendent les enjeux environnementaux inhérents aux opérations de l'entreprise et au développement durable du Grand Casablanca, telles que la Direction Exploitation Eau & Assainissement (DEEA) et la Direction Exploitation Électricité & Eclairage public (DEEE).

La performance environnementale reconnue par les certifications

Si Lydec place la performance environnementale au cœur de sa stratégie, l'engagement de l'entreprise s'observe aussi au niveau opérationnel. Lydec s'inscrit notamment dans une démarche proactive de certification en mettant ses sites d'exploitation au niveau des normes internationales. Ceci est valable aussi bien pour les services de distribution d'eau potable, et l'assainissement liquide, que pour les services de distribution d'électricité, et l'éclairage public. C'est ainsi que les stations de prétraitement El Hank et Eaucéan, la station d'épuration (Step) de Médiouna, et les postes sources de Dar Bouazza et Sidi Othmane sont certifiés ISO 14 001.

Le suivi des processus métiers prend en compte les indicateurs et les exigences du Système de Management Environnemental (SME - selon les normes ISO). Lydec s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue, au-delà de la simple conformité aux certifications.

Le tableau suivant rend compte du niveau de certification de différentes activités de Lydec :

		2014	2015	2016	2017	2018	2019
Pourcentage des sites d'exploitation certifiés par la norme ISO 14001 (en % du total des sites)	Assainissement	25%	25%	50%	50%	75%	75%
	Energie électrique	-	-	-	20%	30%	35%
Masse salariale employée dans une structure certifiée par un organisme accrédité par un SME (en % du total)		3,1%	3,1%	3,1%	8,1%	8,8%	10%
Puissance électrique concernée par la certification ISO 14001 (en MW)		1,6	1,6	12,8	200,1	529,4	529,4

Principaux objectifs en matière d'impact environnemental au niveau des activités d'exploitation

Les objectifs métiers de Lydec sont en ligne avec les objectifs stratégiques de sa Feuille de route Développement Durable 2030, et en particulier :

- Être un acteur de référence de la gestion durable de la ressource en eau ;
- Agir pour la préservation de l'océan et du littoral ;
- Contribuer à la gestion efficiente de l'énergie à travers nos activités ;
- Anticiper les enjeux liés au changement climatique.

Principaux objectifs de l'activité de distribution d'eau potable

Le rôle des services de distribution est de garantir l'alimentation en eau potable pour toutes les parties prenantes de Lydec, dans un contexte de stress hydrique et d'urbanisation. En plus d'assurer la distribution d'eau potable, Lydec doit prendre en compte des enjeux environnementaux et sanitaires de grande importance. D'abord, les équipes opérationnelles doivent limiter les pertes en eau potable, notamment les pertes dues aux fuites dans les réseaux. A ce titre, l'amélioration des rendements de distribution est un objectif central de la politique environnementale au niveau opérationnel. Il est également crucial pour Lydec de sauvegarder le patrimoine d'infrastructures en optimisant le renouvellement du réseau de distribution d'eau, notamment afin d'éviter la détérioration de la qualité de l'eau ainsi que les fuites de matières. Lydec veille à la qualité de l'eau potable distribuée sur de son réseau de façon continue via Labelma, son laboratoire d'analyses des eaux (voir « Impacts positifs de Lydec sur son environnement » dans « 8.6.1. Impacts environnementaux de l'activité »).

Principaux objectifs de l'activité d'assainissement

En 2019, Lydec a actualisé ses objectifs en matière de préservation de l'environnement en s'inscrivant dans le cadre de la Charte Nationale de L'Environnement et de développement Durable ainsi que du Plan directeur antipollution de la Wilaya de Casablanca-Settat.

L'entreprise souhaite notamment mobiliser ses ressources humaines afin de relever les défis technologiques et humains des grands projets de dépollution.

Lydec souhaite également renforcer la lutte contre les inondations et les pressions environnementales associées. Enfin, limiter la pollution liée aux rejets d'eaux usées dans l'écosystème est une priorité majeure pour Lydec.

Principaux objectifs de l'activité éclairage public

A l'instar des services de distribution d'électricité, les équipes doivent s'inscrire dans une démarche d'efficacité énergétique afin de réduire l'impact carbone de l'entreprise et participer à la lutte contre le dérèglement climatique. Cela fait notamment écho à la volonté de Lydec de s'inscrire dans une démarche de certification, et plus précisément de prendre en compte les nouvelles exigences réglementaires ou normatives dès leurs publications pour s'aligner le plus vite possible avec les meilleurs standards. Dans cette optique, les équipes en charge de l'éclairage public ont également pour objectif d'utiliser les nouvelles technologies comme un levier d'amélioration environnemental. La politique de Lydec en matière d'éclairage public est également tournée vers la maintenance et les actions préventives en vue d'allonger la durée de vie des infrastructures et d'éviter les émissions de GES liées à l'achat de nouveaux matériels ou la construction de nouveaux bâtiments. Avec plus de 150 000 points lumineux, la maintenance non destructive des candélabres est un enjeu central. Les activités d'éclairage public sont également concomitantes avec le développement des projets liés au concept de Smart City. Si l'amélioration du cadre de vie et la mise en valeur du patrimoine urbain sont des problématiques stratégiques, Lydec a également pour objectif de participer au développement des nouveaux tissus urbains en limitant leur futur impact environnemental. C'est ainsi que l'entreprise a pour ambition d'accompagner le Plan de développement de la ville à travers plusieurs projets d'aménagement. Depuis 2017, les objectifs de Lydec en termes d'éclairage public s'appuient notamment sur la norme ISO 50001 qui permet de guider l'entreprise vers une

amélioration de son rendement énergétique tout en assurant la conformité réglementaire de ses activités. Lydec a déployé des ressources afin d'évaluer la performance (diagnostics terrain, revue énergétique, etc.) et atteindre les standards requis par l'ISO 50001. En 2019, l'entreprise a reçu la certification ISO 50001 pour son activité d'éclairage public.

Principaux objectifs de l'activité de distribution d'électricité

Le territoire du Grand Casablanca est particulièrement exposé à une dégradation du rendement énergétique en raison de deux phénomènes : la verticalisation de l'habitat (cette tendance est d'ailleurs renforcée par l'urbanisation grandissante), et le vieillissement accéléré du réseau causé par une puissance appelée de plus en plus importante du fait du développement économique du territoire.

L'objectif principal de Lydec est donc l'optimisation continue et systématique de la performance énergétique du réseau de distribution.

8.6.3. Actions et mesures mises en place

Les actions et mesures mises en avant, en interne et en externe, pour limiter les impacts sur l'environnement, concernent principalement l'année 2019.

Mesures mises en place pour limiter les consommations d'eau et d'énergie, ainsi que la génération de déchets

Lydec met en œuvre plusieurs actions pour limiter l'impact environnemental lié à sa consommation d'eau, d'énergie, et de carburant à usage interne, et réduire la génération de déchets.

Mesures pour réduire la consommation d'eau à usage interne

Pour réduire sa consommation d'eau en interne, Lydec agit sur deux axes. D'abord, l'entreprise souhaite responsabiliser ses collaborateurs ainsi que certaines parties prenantes externes (prestataires, etc.). Dans cette optique, Lydec a mis en place des opérations de sensibilisation afin de partager les bonnes pratiques et les écogestes permettant une réduction de la consommation d'eau. En parallèle, l'entreprise a mis en place un certain nombre d'actions directement destinées à réduire la consommation d'eau au quotidien : plantes à faible consommation d'eau pour les jardins, arrosage automatique programmé, chasses d'eau à deux poussoirs, etc.

Afin de suivre l'impact de ces mesures au plus près et actualiser ses objectifs de réduction, Lydec suit les consommations d'eau par entité.

Ces mesures ont permis à Lydec de réduire sa consommation annuelle d'eau à usage interne de près de 50 000 m³ entre 2018 et 2019, passant de plus de 200 000 m³ à environ 150 000 m³ (voir « Consommations d'eau et d'énergie à usage interne » dans « 8.6.1. Impacts environnementaux de l'activité »).

Mesures pour réduire la consommation d'électricité à usage interne

La consommation d'électricité est particulièrement émettrice de GES. Pour limiter son impact sur l'environnement, Lydec agit

quotidiennement pour réduire la consommation interne d'énergie.

Tout comme pour l'eau, les actions de l'entreprise se déclinent en deux axes. Premièrement, Lydec souhaite responsabiliser ses collaborateurs. Dans ce sens, l'entreprise a décentralisé les budgets dédiés à la consommation d'énergie afin que chaque entité soit responsable de la maîtrise de sa propre consommation (et du budget correspondant). Toujours pour responsabiliser ses collaborateurs et leur permettre d'intégrer les bonnes pratiques, Lydec a lancé une campagne sur les « écogestes ». En parallèle, Lydec utilise une panoplie de solutions techniques pour réduire sa consommation d'énergie : l'utilisation d'ampoules LED basse consommation, l'installation de détecteurs de mouvement, arrêt automatique de la climatisation en soirée, etc.

La consommation d'électricité à usage interne a baissé de plus d'un demi-million de kWh entre 2018 et 2019, passant de plus de 42.4 à 41.7 millions de kWh annuels (voir « Consommations d'eau et d'énergie à usage interne » dans « 8.6.1. Impacts environnementaux de l'activité »).

Mesures pour réduire la consommation de carburant en interne

Lydec est parvenu à réduire sa consommation de carburant chaque année depuis 2016 (voir « Consommations d'eau et d'énergie à usage interne » dans « 8.6.1. Impacts environnementaux de l'activité »). Ce résultat est le fruit de deux types d'actions :

D'abord, une partie de la consommation a pu être évitée en améliorant les processus logistiques inhérents au parc automobile de l'entreprise. Un projet d'ordonnement a notamment été mis en place afin de rationaliser les déplacements des équipes opérationnelles. La mutualisation de certains véhicules entre plusieurs collaborateurs a également été mise en place.

Ensuite, l'entreprise a modernisé sa flotte de véhicules en remplaçant les voitures les plus polluantes : 180 véhicules légers ont ainsi été remplacés en 2019. En parallèle, 196 boîtiers intelligents ont été installés pour mesurer la consommation des

véhicules, évaluer le comportement des conducteurs et identifier des leviers d'amélioration. Une fois les bonnes pratiques partagées, moins d'excès de vitesse ont été enregistrés et les conducteurs ont adopté une conduite moins consommatrice de carburant.

Mesures pour réduire la génération de déchets en interne

Lydec a pour mission d'assurer la distribution en eau et en électricité du Grand Casablanca et de répondre aux besoins des différents acteurs du territoire et doit pour cela mener des actions parfois génératrices de déchets. Par exemple : le centre de maintenance des engins spéciaux produit des huiles usagées, le matériel informatique peut devenir obsolète, et les activités de distribution d'électricité demandent le remplacement régulier de certains câbles.

Pour réduire l'impact de ses déchets sur l'environnement, Lydec agit à la fois en amont et en aval de ses activités.

D'abord, Lydec se mobilise pour réduire sa production de déchets. Dans cette optique, l'entreprise a diminué l'usage du plastique à la fois au niveau des sites d'exploitation et au niveau des bureaux. Lydec encourage également ses collaborateurs à éviter l'utilisation de consommables jetables, par exemple les fournitures de bureau (agrafes, surligneurs, etc.) ou les capsules de café.

En parallèle, Lydec met en place des actions pour limiter l'impact des déchets qu'il n'est pas possible d'éviter. Dans ce cadre, l'entreprise optimise le tri sélectif, notamment au niveau de la gestion de sa flotte de véhicules (récupérations des huiles, etc.). Lydec privilégie le réemploi au recyclage. Ainsi, lorsque cela est possible, l'entreprise effectue des dons, notamment d'équipements informatiques, aux écoles, associations, et autres établissements caritatifs.

Mesures mises en place par Lydec pour dépolluer le Grand Casablanca

Gestion des déchets issus des eaux usées

Du fait de l'écoulement naturel des eaux vers l'océan et du nombre important d'habitants (et d'activités



économiques associées), le littoral de Casablanca est souvent pollué par des déchets solides. Déchets ménagers divers et emballages plastiques ne sont que deux exemples de déchets ayant un impact négatif sur la faune et la flore environnante.

Mise en service en 1994 dans le cadre de l'anti-pollution de la zone Ouest de Casablanca, la station El Hank traite jusqu'à 45% des eaux usées de Casablanca. En 2019, une quantité de déchets très importante a été identifiée à proximité du rejet de la station. Pour endiguer le problème, Lydec a d'abord identifié la nature de ses déchets. Il s'agissait de résidus issus des surverses de la station lors des grands épisodes pluvieux. Les équipes de Lydec ont extrait les déchets au niveau du rejet et de ses alentours. Au total, 51 tonnes de colis, chiffons, et filets de pêche usagés ont été collectés.

Pour éviter une nouvelle accumulation de déchets au niveau de la station El Hank et de la zone à proximité de la Grande Mosquée Hassan II, une surveillance quotidienne a été mise en place. Une équipe de nettoyage retire les déchets accessibles dès qu'ils sont identifiés et accessibles par la terre. Pour gérer les déchets flottants, Lydec a choisi de développer une solution innovante qui permet d'intercepter les déchets grâce à un filet conçu spécifiquement. Cette solution sera mise en place dès le premier trimestre 2020.

En plus des déchets solides, Lydec porte une attention toute particulière aux rejets d'eaux industrielles qui menacent le littoral. En 2019, Lydec a signé 67 nouvelles conventions d'accompagnement, et a réalisé 2 715 enquêtes sur les rejets industriels. Lydec a également réalisé 173 assistances techniques auprès des industriels pour limiter la pollution.

Dans le même cadre, Lydec réalise des missions de surveillance de la qualité des eaux du littoral, en particulier des plages du Grand Casablanca

Optimisation de la performance environnementale des sites de gestion des eaux usées

Les opérations de traitement des eaux usées ont un impact positif sur l'environnement car elles assurent le renouvellement d'une ressource rare et nécessaire au bon fonctionnement de la région. Toutefois, les sous-produits de traitement des eaux usées peuvent représenter un risque pour

l'environnement s'ils ne sont pas correctement pris en charge. Dans ce cadre, Lydec mobilise ses collaborateurs pour s'assurer que ses sites soient à même de traiter les eaux efficacement tout en évitant de déverser les déchets dans l'environnement. Cela est vrai aussi bien pour les stations d'épuration de Médiouna et Nouaceur, qu'au niveau d'El Hank et d'Eaucéan, les deux stations de prétraitement de Lydec.

Dans ce cadre, Lydec assure en permanence la maintenance de tous ses sites pour éviter la contamination de l'écosystème par des rejets dangereux. En 2019, Lydec a notamment effectué une maintenance de la station de la Route d'Azemour par curage manuel. Cette maintenance a été réalisée de manière à limiter le plus possible le risque de pollution. Le curage a eu lieu uniquement la nuit lorsque le débit était au plus bas, ce qui a permis aux équipes de travailler sans déversement direct vers la mer.

Amélioration de la performance environnementale des réseaux d'eau potable

La performance des réseaux d'eau potable est une problématique centrale pour Lydec. En 2019, l'entreprise a intensifié ses efforts pour limiter ses pertes en eau. Le plan d'actions mené par l'entreprise à cet égard a permis d'économiser plus de 10 millions de m³ d'eau potable en 2019. Dans la continuité des résultats des années précédentes, le rendement de distribution d'eau potable s'est encore amélioré en 2019 et a atteint 77,6%.

Pour parvenir à ce résultat, l'entreprise a notamment renforcé ses effectifs pour la recherche de fuites. Le nombre de collaborateurs intégrés aux équipes de recherche a doublé en 2019. En parallèle, et toujours pour lutter contre les fuites, Lydec a accru son parc de détecteurs acoustiques (1800 détecteurs au total). Pour lutter contre les fuites en aval, Lydec a amélioré la capacité de son réseau à se réguler en cas d'incident à travers la création de neuf postes de régulation de pression et grâce à l'optimisation en continu des consignes de pression à tous les étages des bâtiments. En plus de cela, plusieurs opérations de renouvellement ont été menées, notamment pour remplacer les parties du réseau constituées de fonte grise, sujettes à la dégradation (et donc aux fuites). En 2019, plus de 1300 fuites sur conduite ont été détectées et réparées.

Afin de renforcer la performance environnementale de l'exploitation et de la distribution d'eau potable, la transition vers un réseau intelligent a été accentuée en 2019. Une partie des tronçons concernés par le renouvellement a d'ailleurs été identifiée grâce aux nouvelles technologies de détection (smart ball, outils de diagnostic de corrosion, etc.). En 2019, Lydec a « écouté » près de 12 000 km de réseaux lors des opérations d'inspections nocturnes.

Optimisation de l'efficacité énergétique

L'efficacité énergétique fait partie des enjeux prioritaires de l'entreprise en termes d'impact sur l'environnement. L'atteinte des objectifs de l'entreprise concernant la réduction de ses émissions de GES est d'ailleurs en partie conditionnée par la capacité de Lydec à optimiser son réseau de distribution d'électricité et d'éclairage public. C'est dans cette optique que Lydec met chaque année en place de nouvelles mesures au niveau opérationnel.

Lydec a poursuivi sa campagne de contrôle du comptage des clients Moyenne Tension afin de lutter contre les fraudes éventuelles et détecter les pertes non techniques. A fin décembre 2019, 1750 postes clients ont été contrôlés sur la plateforme de télérelève, dont 150 également contrôlés sur site. De plus, la poursuite des actions de lutte contre les fraudes et anomalies sur les réseaux électriques Basse Tension, ont permis de récupérer 19.18 GWh, grâce aux actions conjointes de la sectorisation et de l'analyse ciblée de la consommation des clients en fonction de leur activité et fluctuation de leur consommation. Pendant cette période, Lydec a également adapté la puissance de 113 postes de distribution publique afin d'aligner les besoins de ses clients avec les outils de distribution et éviter les consommations d'énergie inutiles. Dans une optique similaire, plusieurs Eco contacts ont été installés pour réduire les pertes de puissance sous forme de chaleur. Ces opérations ont permis à Lydec de limiter les pertes en rendement sur son réseau de distribution d'électricité malgré un contexte tendu (développement urbain et vieillissement des infrastructures privées de réception). En parallèle, Lydec a mis en place une campagne de renouvellement de son parc d'éclairage public. L'entreprise a notamment choisi de se tourner vers la technologie LED qui dispose d'une meilleure durée de vie et qui nécessite

beaucoup moins d'énergie que les alternatives plus classiques utilisées pour les candélabres (lampes à sodium ou iodures métalliques par exemple). Pour que les collaborateurs puissent appréhender facilement cette nouvelle technologie, Lydec construit un portefeuille de modules de formation au travers de son Centre de Formation et de Perfectionnement.

Plus généralement, et à l'instar des activités qui concernent le traitement et la distribution d'eau, Lydec a mis en place des mesures afin de répondre aux exigences du Système de Management

Environnemental. En 2017 et en 2018, Lydec avait mis en place plusieurs mesures à l'échelle de toute l'entreprise afin de s'aligner avec les exigences de la certification ISO 50001 pour son activité d'éclairage public (définition de la politique énergétique, mobilisation des parties prenantes concernées, etc.). Grâce à ce plan d'actions, Lydec a obtenu en 2019 l'accréditation pour la toute nouvelle version de de la norme ISO 50001 (version 2018). L'obtention de la certification ISO 50001 illustre la capacité de Lydec à fédérer ses équipes et à mettre en place des

solutions concrètes au niveau des bonnes pratiques de management, de l'innovation, des services achats, et de la mobilisation des parties prenantes.

Pour aller encore plus loin, Lydec planifie d'améliorer la fiabilisation des données techniques (notamment en lien avec les services Patrimoine et Facturation).





8.7. Engagement sociétal (Fondation Lydec)



8.7.1. Objectifs et domaines d'intervention de la Fondation Lydec

La Fondation Lydec a été créée en janvier 2015 afin de structurer la démarche d'engagement sociétal de Lydec, en partenariat avec le tissu associatif et la société civile sur son territoire d'ancrage, le Grand Casablanca.

Les principaux objectifs de la Fondation Lydec sont :

- Coconstruire des projets porteurs avec des acteurs de référence dans les domaines de l'environnement et de la solidarité de proximité ;
- Promouvoir l'engagement sociétal des collaborateurs de Lydec ;
- Assurer une meilleure visibilité des actions d'engagement sociétal de Lydec.

Conformément à la démarche RSE de Lydec, la Fondation Lydec intervient principalement sur trois axes d'intervention, en lien avec l'exercice de ses activités et les enjeux de son territoire d'ancrage :

- L'Environnement, et en particulier l'éducation et la sensibilisation à l'environnement et au développement durable ;

- La Solidarité de proximité, avec le soutien à l'éducation et à l'insertion économique et sociale des populations en difficulté, notamment les jeunes et les femmes ;
- L'Engagement sociétal des collaborateurs de Lydec.

8.7.2. Gouvernance et principes d'éthique de la Fondation Lydec

La Fondation Lydec est gérée par un Conseil d'Administration composé de directeurs de Lydec ainsi que de deux administrateurs indépendants représentants de la société civile. Dans le cadre de sa démarche RSE et conformément à ses engagements pris dans le domaine de la lutte contre la corruption, comme ceux du Pacte Mondial des Nations Unies, Lydec a mis en place un Système de Management Anti-corruption (SMAC), et compte tenu des valeurs d'éthique et d'intégrité qu'elle porte, la Fondation Lydec applique les principes du SMAC sur le périmètre de ses activités. Cette démarche prend effet via :

- La déclinaison des procédures et documents de référence établis pour Lydec et applicables à la Fondation Lydec tels que la charte éthique ou la politique « cadeaux » de Lydec ;
- La mise en place d'un certain nombre

de documents spécifiques à la Fondation, conformément aux exigences de la norme ISO 37001, tels que le règlement intérieur ou l'intégration d'une clause relative au respect des principes du SMAC dans les conventions de partenariat signées avec les partenaires de la Fondation.

8.7.3. Premier bilan 2015-2017 de la Fondation Lydec

La Fondation Lydec a réalisé au printemps 2018 le bilan de son premier programme triennal 2015-2017. Dans le cadre de sa démarche de dialogue avec les parties prenantes, ce bilan a été réalisé à la suite d'une écoute attentive des parties prenantes concernées et discuté au cours d'un workshop réunissant les membres du Conseil d'Administration de la Fondation Lydec ainsi que des représentants de ses partenaires de la société civile. Concrétisé à travers 8 partenariats structurants conclus avec des associations de référence, le premier programme 2015-2017 a été par ailleurs déployé dans le cadre de plus d'une dizaine d'actions annuelles initiées par la Fondation Lydec ainsi que par la mise en œuvre de projets structurants sur les trois axes d'intervention de la Fondation Lydec.

8.7.4. Bilan du programme 2018-2020 de la Fondation Lydec à date

En octobre 2018, la Fondation Lydec a conclu et lancé sept nouvelles conventions de partenariat pour la période 2018-2020. Ce nouveau programme de partenariats structurants a été validé par le Conseil d'Administration de la Fondation Lydec en septembre 2018 et présenté en Comité Ethique et Développement Durable en février 2019 :

- Deux nouvelles conventions de partenariat ont été conclues avec l'Alliance Marocaine pour le Climat et le Développement Durable (AMCDD) Casa-Settat et la Fondation Marocaine de l'Etudiant (FME), et,
- Cinq partenariats ont été renouvelés avec la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'environnement (FM6E), l'Association des Enseignants des Sciences de la Vie et de la Terre du Maroc (AESVT), l'Association Recherche-Action pour le Développement Durable (ARADD), l'association Espace point de départ (ESPOD) et Aquassistance Maroc.
- Sur la période 2018-2019 :

Sur l'axe « Environnement », et en collaboration avec ses partenaires :

- Mobilisation renforcée des associations civiles dans les domaines de l'environnement, développement durable et changements climatiques, en partenariat avec l'AMCDD ;
- Plus de 63 000 estivants des deux plages Lalla Meryem et Nahla ont été sensibilisés dans le cadre des 16^{ème} et 17^{ème} éditions de l'opération « Plages Propres » déployées à l'été 2018 et 2019 (en partenariat avec la FM6E et l'AESVT) ;
- Plus de 3 300 élèves ont visité les Centres d'Education à l'Environnement de Casablanca et Mohammedia (en partenariat avec l'AESVT) ;
- 1 600 m² d'espace expérimental d'agriculture urbaine regroupant plus de 80 espèces végétales irriguées par les eaux usées épurées de la Step de Médiouna, ont accueilli plus de 1 200 visiteurs (en partenariat avec l'ARADD).



مؤسسة ليديك Fondation Lydec

Sur l'axe « Solidarité de proximité », et en collaboration avec ses partenaires :

- Près de 180 élèves ont bénéficié du programme préscolaire pour l'année scolaire 2018-2019 (en partenariat avec ESPOD) ;
- Plus de 50 femmes ont été formées aux métiers de la cuisine - pâtisserie, de la coupe et couture entre novembre 2018 et avril 2019 (en partenariat avec ESPOD) ;
- Plus de 2 000 paniers ont été distribués à des familles démunies à l'occasion des 6^{ème} et 7^{ème} éditions de l'opération Ramadan Attadamoun en collaboration avec des associations caritatives (ESPOD, Association Al Amal, Association Aides et Action 2M, Association Bab Rayan,...).

Sur l'axe « Engagement sociétal des collaborateurs », et en collaboration avec ses partenaires :

- 13 projets de raccordement en eau, assainissement, électricité et éclairage public ont été engagés par Aquassistance Maroc au profit de plus de 2 500 familles situées dans des zones enclavées du Maroc (châteaux d'eau, forages, pompage solaire, éclairage solaire, sanitaires d'écoles ...) ;
- 8 étudiants méritants ont pu bénéficier d'un programme d'accompagnement assuré par Lydec en 2018 et 2019 (en partenariat avec la FME) ;
- 10 lycéennes et lycéens ont bénéficié d'une bourse de mérite et d'un mentorat assuré par les collaborateurs de Lydec dans le cadre du programme Imtiaz I initié par la Fondation Lydec sur la période 2015-2018, et 20 lycéennes et lycéens en bénéficient dans le cadre du programme Imtiaz II, en cours sur la période 2019-2021.

A travers ces résultats, la Fondation Lydec se positionne aujourd'hui comme un acteur contribuant concrètement au développement durable du Grand Casablanca.





8.8. Note méthodologique du Reporting ESG

8.8.1. Contexte

La circulaire n°03/19 de l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux (AMMC) du 20 février 2019, inclut, dans son annexe III.2.M., un volet sur la publication d'informations ESG pour les émetteurs concernés. Le deuxième rapport de contribution sociale, sociétale et environnementale de Lydec - le premier ayant été publié en 2017 sur une base volontaire - permet notamment de répondre à ces nouvelles exigences. La table de correspondance AMMC-Lydec (annexe 2) permet de faire le lien entre les informations requises par la circulaire et les informations communiquées dans le rapport financier annuel 2019 de Lydec, incluant les informations ESG du chapitre «8. Rapport de contribution sociale, sociétale et environnementale ».

Au-delà de l'obligation réglementaire, ce rapport de contribution sociale, sociétale et environnementale s'inscrit dans une logique de transparence vis-à-vis des différentes parties prenantes de l'entreprise, en particulier externes (clients, autorités, analystes, etc.), et de volonté de renforcer la lisibilité de la démarche RSE de Lydec.

Pour établir son reporting ESG, Lydec s'inspire notamment des standards internationaux les plus reconnus en matière de reporting extra-financier, à savoir ceux de la Global Reporting Initiative (GRI), (actuellement les « GRI Sustainability Reporting Standards »).

8.8.2. Périmètre de reporting

Le périmètre de reporting des informations ESG couvre :

- La période de l'exercice 2019 (du 01/01/2019 au 31/12/2019), et/ou des exercices précédents pour certaines informations (précisés dans le corps du rapport),
- L'ensemble des collaborateurs de Lydec,
- L'ensemble des sites administratifs et techniques de Lydec,
- L'ensemble des activités et métiers de Lydec sur le territoire du Grand Casablanca :
 - La distribution d'eau potable,
 - L'assainissement liquide,
 - La distribution d'électricité,
 - L'éclairage public.

- L'ensemble des activités de la Fondation Lydec menées dans le cadre de son programme de partenariats 2018-2020.

8.8.3. Organisation du reporting

Le reporting des informations ESG est le fruit d'une collaboration entre les différentes directions et entités contributrices au sein de Lydec, et est piloté par la Direction de la Communication, du Développement Durable, et de l'Innovation (DCDDI).

Processus de collecte des informations

Les informations publiées dans le présent rapport proviennent essentiellement :

- Des informations déjà publiées par Lydec via d'autres canaux de communication,
- Des informations internes collectées spécifiquement à l'occasion de la campagne de reporting ESG de l'exercice 2019 auprès des directions et entités concernées.

Le processus de collecte des informations diffère selon la nature des informations et les entités contributrices, en particulier :

- Pour les informations relatives à la gouvernance et à l'éthique : la Direction Gestion du Contrat et la Déontologue de Lydec collectent ces informations,
- Pour les informations sur les parties prenantes : le Département Développement Durable et la Fondation Lydec collectent une partie de ces informations, et l'autre partie est collectée auprès des autres directions et entités de Lydec,
- Pour les informations sociales : la Direction des Ressources Humaines (DRH) s'appuie sur le Système d'Information SAP-HR qui est articulé autour de quatre modules : SAP paie, SAP formation, ainsi que SAP-PA et GT qui permettent une gestion administrative et dématérialisée des dossiers physiques des collaborateurs Lydec,
- Pour les informations santé et sécurité : les données relatives à la santé des collaborateurs sont collectées par la DRH, avec l'appui du Centre de Santé ; puis, un réseau de préventeurs sécurité

veille rigoureusement à remonter les données concernant les incidents sécurité et accidents du travail auprès de la Direction Prévention Sécurité,

- Pour les informations environnementales : les relevés de consommation d'eau, d'électricité, et de carburant sont collectés et traités par la Direction des Fonctions Support, sur la base des informations fournies par les sites administratifs et techniques concernés.

Fréquence de reporting des informations et contrôles effectués

La fréquence de collecte des informations effectuée par les directions et entités contributrices au reporting ESG est régulière, et cela afin de réaliser des contrôles de cohérence et vérifier leur fiabilité avant le reporting final. La fréquence de reporting et la nature des contrôles effectués peut varier d'une direction ou entité à l'autre (ex. tableaux de bord de suivi et contrôle mensuel, semestriel, etc.).

Processus de consolidation et de validation finale des informations

Un Comité de Pilotage, composé de la Direction Administrative et Financière (DAF), de la Direction Gestion du Contrat (DGCO) et de la Direction de la Communication, du Développement Durable, et de l'Innovation (DCDDI), a été mis en place en 2019 afin de :

- Collecter les informations auprès des directions et entités contributrices concernées (voir processus de collecte),
- Effectuer des contrôles de cohérence sur les informations collectées,
- Consolider les informations dans le présent rapport financier annuel 2019.

Le rapport financier annuel 2019 a ensuite été validé par la Direction Générale, puis le Conseil d'Administration, en février 2020.

Par ailleurs, certaines informations ESG de Lydec sont également communiquées et consolidées au niveau du Groupe SUEZ qui met à disposition de ses filiales des outils de reporting, en particulier :

- Pour le reporting environnemental : une solution informatique en ligne est utilisée depuis 2003. Elle permet la gestion et la documentation du périmètre de reporting, la saisie, le



contrôle et la consolidation des indicateurs, l'édition de rapports et, enfin, la mise à disposition de la documentation nécessaire à la collecte et au contrôle des données.

- Pour le reporting social : un outil de consolidation financière permet la collecte, le traitement et la restitution de données saisies par les entités juridiques locales via une phase dédiée aux indicateurs sociaux.

Afin de s'assurer de la fiabilité des informations remontées par les filiales, le Groupe SUEZ effectue des contrôles de cohérence en interne, ou via le recours à un organisme tiers indépendant dans le cadre des travaux de vérification menés en cohérence avec les dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce français. A noter que Lydec a déjà fait partie de l'échantillon des entités sélectionnées pour ces travaux de vérification.

Limites méthodologiques et processus d'amélioration continue

Il convient de préciser que :

- Pour certaines informations, le processus de reporting peut légèrement varier d'une direction ou entité contributrice à l'autre,
- Certaines informations peuvent ne pas être communiquées à périmètre constant d'une année à l'autre. Pour autant, le périmètre courant de Lydec ne varie que très peu, voire pas du tout, d'une année à l'autre (sites, activités et reporting similaires).

Afin d'améliorer le processus de reporting des informations ESG, Lydec déploie plusieurs actions, et en particulier :

- La sensibilisation des contributeurs, facilitée grâce à un dialogue continu avec le comité de pilotage du reporting,
- La mise en place d'outils permettant de collecter, contrôler et consolider les informations de façon optimale et efficace. En 2020, une solution digitale de reporting extra-financier sera spécifiquement mise en place, ainsi que le protocole de reporting associé.

Définition des indicateurs quantitatifs

Les indicateurs quantitatifs définis ci-après sont en cohérence avec le périmètre de reporting précisé précédemment, couvrant ainsi : l'ensemble des collaborateurs, sites

administratifs et techniques, activités et métiers de Lydec. Ils ont été calculés sur les exercices concernés et précisés dans le corps du rapport (année calendaire 2019 et/ou années antérieures).

Informations sociales

- Nombre de démissions : Nombre de départs de l'entreprise imputables à une démission.
- Nombre de licenciements : Nombre de départs de l'entreprise imputables à un licenciement.
- Embauches CDI : Nombre d'employés embauchés par l'entreprise en Contrat à Durée Indéterminée.
- Embauches CDD : Nombre d'employés embauchés par l'entreprise en Contrat à Durée Déterminée.
- Répartition des effectifs par catégorie d'employés : Nombre d'employés (effectif en fin d'année) de la catégorie concernée / Nombre total d'employés (effectif en fin d'année).
- Nombre d'années d'ancienneté : Temps écoulé en année(s) révolue(s) entre le jour d'arrivée du salarié dans l'entreprise et le 31 décembre de l'année concernée.
- Effectif par ancienneté : Nombre d'employés (effectif en fin d'année) de la catégorie d'ancienneté concernée (ex. « 0 à 5 ans ») / Nombre total d'employés (effectif en fin d'année).
- Nombre d'employés formés : Nombre d'employés ayant suivi au moins une formation professionnelle proposée par l'entreprise (modules e-learning et/ou formations présentielles).
- Nombre d'heures de formation : Nombre d'heures de formation suivies par les employés concernés (modules e-learning et/ou formations présentielles).
- Part de personnes formées par rapport à l'effectif global (en %) : Nombre d'employés formés (en ETP) / Nombre total d'employés (en ETP).
- Budget formation par rapport à la masse salariale totale : Budget dédié à la formation des employés de l'entreprise / Masse salariale totale.
- Accident du travail : Tout accident qui survient par le fait ou à l'occasion du travail, à une personne travaillant pour le compte de l'entreprise.
- Nombre d'accidents du travail en service : Nombre d'accidents du travail survenus sur le lieu de travail de l'employé.
- Nombre d'accidents du travail en trajet : Nombre d'accidents du travail survenu pendant le trajet d'aller ou de retour entre le lieu de travail et la résidence ou le lieu de restauration de l'employé.

- Total des accidents du travail : Nombre d'accidents de travail en service + nombre d'accidents du travail en trajet.
- Taux de gravité des accidents du travail : Nombre de journées indemnisées pour 1000 heures travaillées sur l'année concernée, soit le nombre de journées perdues par incapacité temporaire pour 1000 heures travaillées.
- Taux de fréquence des accidents du travail : Rapport entre le nombre total d'accidents sur le lieu de travail ayant entraîné la mort ou une incapacité de travail d'au moins un jour sur l'année concernée, multiplié d'un coefficient d'un million.
- Répartition des situations dangereuses par type (en %) : Nombre de situations dangereuses remontées par catégorie / Nombre total de situations dangereuses remontées.

Informations environnementales

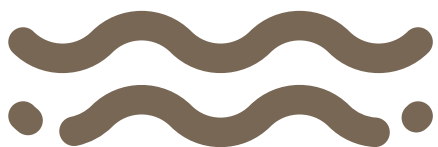
- Consommation d'eau à usage interne (en m³) : Volume d'eau consommé par l'ensemble des sites administratifs et techniques de l'entreprise.
- Consommation d'énergie à usage interne (en kWh) : Quantité d'électricité consommée par l'ensemble des sites administratifs et techniques de l'entreprise.
- Consommation de carburant par type de véhicule ou d'engin (en milliers de litres) : Quantité de carburant consommée par les véhicules et engins utilisés par Lydec.
- Pourcentage des sites d'exploitation certifiés par la norme ISO 14001 (en % du total des sites) : Nombre de sites d'exploitation certifiés par la norme ISO 14001 / Nombre total de sites d'exploitation.
- Pourcentage d'employés dans une structure certifiée par un organisme accrédité par un SME (en % du total) : Nombre d'employés (en ETP) travaillant dans une structure certifiée par un organisme accrédité par un SME / Nombre total d'employés de l'entreprise (en ETP).
- Puissance électrique concernée par la certification ISO 14001 (en MW) : Puissance électrique produite par des structures disposant d'une certification ISO 14001 / Puissance électrique produite par l'ensemble des sites de l'entreprise.



9



RAPPORT FINANCIER





9.1. Faits marquants au 31 décembre 2019

Révision contractuelle du contrat de Lydec :

Poursuite des travaux de révision contractuelle durant l'année 2019 et tenue d'un Comité de Pilotage de la révision le 28 février, qui a entériné les projets de résolutions présentées lors du comité de pilotage du 18 décembre 2018 concernant le bilan du passé et le dossier de la retraite.

Audits de la période 2016-2017 :

Décision du comité de pilotage du 28 février 2019 de solder définitivement dans le cadre du bilan des passifs les audits de la période 2016-2017 relatifs au Fonds de Travaux ainsi que la valorisation des investissements respectivement pour un montant de 6,6 MDhs et 14,1 MDhs.

Dossier de la retraite :

- Le comité de pilotage du 28 février 2019 a entériné les projets de résolutions du comité de pilotage du 18 décembre 2018 à savoir :
- Arrêter le montant des avances faites par Lydec avant 2003 à 100,5 MDhs (sur un total de 102 MDhs) à rembourser à travers le compte dédié à l'apurement de ce dossier ;
- Porter au profit de l'AD dans le cadre du bilan des passifs un montant de 74,8 MDhs représentant les montants des allocations familiales et des contributions patronales CMSS à la charge de Lydec (32,7 MDhs), et de la contribution complémentaire de Lydec au ticket de transfert de la caisse de retraite réclamée par le SPC/ Autorité déléguée (42,1 MDhs).

Révisions tarifaires :

Présentation lors des Comités de Suivi du 18 octobre 2019 et du 30 janvier 2020, à l'Autorité Déléguée des dossiers tarifaires qui font ressortir l'enclenchement des indices de révisions en 2018 pour l'assainissement et la moyenne tension et en 2019 pour la basse et la moyenne tension. Les impacts en termes de chiffre d'affaires supplémentaire pour le Délégué au 31/12/2019 ont également été présentés.

Aucune décision n'ayant été prise lors du dernier Comité de Suivi, cette révision économique n'a pas été constatée dans les comptes au 31/12/2019.

Arriérés collectivités :

Encaissement en avril 2019 de la deuxième échéance du protocole d'apurement des arriérés de la ville de Casablanca signé en mai 2018 pour un montant de 76 MDhs.

Harmonisation du périmètre :

Ce dossier n'a pas connu d'avancement durant 2019.





9.2. Synthèse de l'évolution des résultats

En millions de dirhams	RE FY 2018	RE FY 2019	RE FY 2019 vs RE FY 2018	
CA fluides	6 310	6 334	24	0,4%
CA travaux et autres recettes	931	1 127	196	21,1%
Chiffre d'affaires	7 242	7 462	220	3,0%
Marge de distribution	1 999	2 016	17	0,0%
Autres recettes	351	348	-3	-1,0%
Marge totale	2 350	2 364	13	0,0%
Charges d'exploitation hors coûts activés, redevances calculées, départs anticipés, impôts	-1 221	-1 239	-18	1,5%
Indemnités départs anticipés	-17	-9	8	-47,0%
Coûts activés	63	63	0	0,0%
Redevances calculées	-155	-156	-1	0,6%
Impôts et taxes	-9	-8	1	-11,5%
Total charges d'exploitation	-1 340	-1 349	-10	0,7%
Excédent Brut d'Exploitation	1 011	1 015	4	0,4%
	en % du CA	14,0%	13,6%	
Dotations et reprises sur provisions	-42	-47	-4	9,8%
Dotations aux amortissements	-593	-635	-42	7,1%
Résultat opérationnel courant	375	333	-42	-11,3%
Résultat non courant	53	22	-32	-59,4%
Résultat financier	-97	-70	27	-28,0%
Impôts sur les sociétés	-127	-116	12	-9,1%
Résultat Net	204	169	-35	-17,3%
	en % du CA	2,8%	2,3%	

Le chiffre d'affaires à fin décembre 2019 s'élève à 7 462 MDhs en hausse de 3% par rapport à 2018.

En millions de dirhams	RE FY 2018	RE FY 2019	RE FY 2019 vs RE FY 2018	
Chiffre d'affaires fluides	6 310	6 334	24	0,4%
Recettes et peines et soins travaux remboursables	263	339	76	29,0%
Autres produits (dont paratarifaire)	292	260	-33	-11,2%
Chiffre d'affaires Hors CA Fonds De Travaux	6 865	6 933	67	1,0%
Facturation et peines et soins Fonds De Travaux	376	529	153	40,7%
Total Chiffre d'affaires	7 242	7 462	220	3,0%

Les ventes de fluides sont quasi stables par rapport à 2018 (+0.4%).

Les ventes travaux remboursables ainsi que les peines et soins y afférents augmentent de 29% par rapport à 2018, en lien avec l'accélération des travaux d'aménagement urbain (lignes 3 et 4 du Tramway, trémies Al Mohades et Ghandi, aménagement Corniche ...)

La facturation des travaux financés par le Fonds de Travaux ainsi que les peines et soins y afférents augmentent de 40.7% par rapport à 2018 en

corrélation avec l'avancement des réalisations FDT.

La marge de distribution de 2 016 MDhs en hausse de 17 MDhs par rapport à 2018.

L'EBE ressort à 1 015 MDhs, en avance de 4 MDhs (+0.4%) par rapport à 2018.

Le résultat opérationnel courant s'établit à 332 MDhs en baisse de 43 MDhs par rapport à 2018 après prise en compte notamment des dotations aux amortissements qui augmentent de 42 MDhs.

Le résultat non courant s'élève à 22 MDhs, en retrait de 32 MDhs par rapport à 2018 qui bénéficiait notamment de la compensation tarifaire eau du 01/06/2017 au 31/12/2017 (+20 MDhs).

Le résultat net s'élève à 169 MDhs en baisse de 35 MDhs (-17.3%) par rapport à 2018 tenant compte d'une amélioration du résultat financier de 27 MDhs par rapport à 2018 et de l'effet d'impôt.



9.3. Analyse de la marge de distribution des fluides et des autres produits

9.3.1. Marge de distribution des fluides

En millions de dirhams	RE FY 2018	RE FY 2019	RE FY 2019 vs RE FY 2018
Chiffre d'affaires			
Montant	6 310	6 334	0,4%
Chiffre d'affaires hors césure			
Montant	6 298	6 324	0,4%
Achats hors autoconsommation			
Montant	4 311	4 318	0,2%
Marge	1 999	2 016	0,8%
Evolution de la marge			16,5
effet volume			9,8
effet prix			8,1
effet prix de vente			6,2
effet prix d'achat			1,9
effet rendement			-0,1
effet césure			-1,5
Evolution du Chiffre d'affaires			23,2
effet volume			18,5
effet prix			6,2
effet césure			-1,5

La marge de distribution de 2 016 MDhs en progression de 0,8% par rapport à l'exercice 2018.



9.3.2. Electricité

En millions de dirhams	RE FY 2018	RE FY 2019	RE FY 2019 vs RE FY 2018
Chiffre d'affaires			
Volume (GWh)	3 876	3 854	-0,6%
PMV	1,206	1,205	-0,0%
Montant	4 673	4 644	-0,6%
Chiffre d'affaires hors césure			
Volume (GWh)	3 871	3 849	-0,6%
PMV	1,205	1,205	-0,0%
Montant	4 665	4 638	-0,6%
Achats hors autoconsommation			
Volume (GWh)	4 152	4 132	-0,5%
PMV	0,807	0,806	-0,1%
Montant	3 349	3 331	-0,5%
Rendement			
Volume (en %)	93,3%	93,2%	-0,1%
Marge			
	1 323	1 313	-0,8%
Evolution marge			
			-10,5
effet volume			-8,2
effet prix			1,7
effet prix de vente			-0,3
effet prix d'achat			2,0
effet rendement			-3,3
effet césure			-0,8

La marge de distribution électricité est en baisse de 10,5 MDhs vs. 2018. Les volumes vendus (hors césure) sont en baisse de 0,6% vs. 2018. Les volumes d'achats régressent de 0,5% vs. 2018.

Les volumes vendus aux particuliers (hors césure) restent quasi-stable vs. 2018, dû principalement aux conditions climatiques défavorables.

Les ventes des clients MT (hors césure) sont en baisse de 1,2% vs. 2018, expliquée essentiellement par la baisse de consommation des clients industriels.

L'effet prix ressort à +1,7 MDhs vs. 2018 résultant principalement des effets des régularisations de puissance 2018 et 2019.

Le rendement électricité à fin décembre 2019 s'établit à 93,2% en baisse de 0.1 pt vs. 2018.

La césure est positive de 6.1 MDhs contre 6.9 MDhs en 2018, soit un écart de -0,8 MDhs

9.3.3. Eau

En millions de dirhams	RE FY 2018	RE FY 2019	RE FY 2019 vs RE FY 2018
Chiffre d'affaires			
Volume (GWh)	154	159	3,0%
PMV	8,275	8,304	0,4%
Montant	1 275	1 318	3,4%
Chiffre d'affaires hors césure			
Volume (en Mm ³)	154	158	2,9%
PMV	8,265	8,310	0,5%
Montant	1 271	1 316	3,5%
Achats hors autoconsommation			
Volume (en Mm ³)	199	204	2,6%
PMV	4,831	4,831	0,0%
Montant	962	987	2,6%
Rendement			
Volume (en %)	77,3%	77,6%	0,3%
Marge	313	331	5,8%
Evolution marge			18,2
effet volume			7,4
effet prix			7,1
effet prix de vente			7,1
effet prix d'achat			-0,0
effet rendement			3,2
effet césure			0,5

La marge de distribution eau progresse de 18,2 MDhs vs. 2018.

Les volumes vendus (hors césure) augmentent de 2,9% vs. 2018. Les achats d'eau augmentent de 2,6% vs. 2018 :

- Les ventes aux particuliers (hors césure) augmentent de 3,5% vs. 2018 résultant d'une croissance moyenne du nombre de clients de 4% vs. 2018 et d'une consommation unitaire en baisse de 0,5% vs. 2018.

- **Les ventes aux industriels** (hors césure) sont en baisse de 1,5% vs. 2018.

- **Les ventes aux administrations** (hors césure) sont en hausse de 2,8% vs. 2018.

Le prix moyen de vente est en hausse de 0,5% vs. 2018 due principalement à la déformation positive de la structure de consommation du segment particulier eau.

Le rendement eau à fin décembre

2019 s'établit à 77,6%, en hausse de 0,3 pt par rapport à 2018, reflétant la poursuite des efforts de Lydec en termes de réduction des pertes techniques et commerciales.

La césure est positive de 2.2 MDhs vs. 1.7 MDhs en 2018, soit un écart de +0,5 MDhs.



9.3.4. Assainissement :

En millions de dirhams	RE FY 2018	RE FY 2019	RE FY 2019 vs RE FY 2018
Chiffre d'affaires			
Montant	363	372	2,4%
Chiffre d'affaires hors césure			
Volume (en Mm ³)	148,3	152,1	2,6%
PMV	2,438	2,424	-0,6%
Montant	361	370	2,4%
Marge	363	372	2,4%
Evolution de la marge			8,7
effet volume			10,7
effet prix			-0,7
effet prix de vente			-0,7
effet prix d'achat			
effet rendement			
effet césure			-1,2

Le chiffre d'affaires assainissement liquide est en hausse de 8,7 MDhs vs. 2018.

L'évolution des ventes est corrélée à celle de l'eau, à l'exception des ventes réalisées aux clients industriels non raccordés au réseau d'assainissement notamment SNEP et ONEE.

9.3.5. Marge sur les autres activités :

En millions de dirhams	RE FY 2018	RE FY 2019	RE FY 2019 vs RE FY 2018
Chiffre d'affaires fluides	6 310	6 334	24 0,4%
Marge de distribution	1 999	2 016	17 0,8%
Autres recettes	351	348	-3 -1,0%
dont Peines et soins Fonds de Travaux	29	34	4 14,7%
dont Marge travaux remboursables	93	85	-8 -8,4%
dont Location, entretien compteurs	132	133	1 1,0%
dont Autres produits	98	96	-1 -1,3%
Marge totale	2 350	2 364	13 0,6%

Les peines et soins Fonds de Travaux sont en augmentation de 4 MDhs par rapport à 2018 en corrélation avec l'avancement des réalisations FDT.

La marge sur travaux remboursables est en baisse de 8 MDhs par rapport à 2018, résultant notamment du ralentissement des projets de lotissement.



9.4. Excédent Brut d'Exploitation

En millions de dirhams	RE FY 2018	RE FY 2019	RE FY 2019 vs RE FY 2018	
Marge totale	2 350	2 364	13	0,6%
Coûts opérationnels (hors indemnités de départ) (1)	-1 037	-1 057	-20	2,0%
Charges du personnel (a)	-741	-737	4	-0,5%
Charges hors masse salariale (c)	-296	-321	-24	8,2%
Frais généraux (hors indemnités de départ) (2)	-184	-181	3	-1,7%
Charges du personnel (b)	-98	-98	-1	0,5%
Autres charges (d)	-86	-83	4	-4,3%
Charges du personnel (hors indemnités de départ) (a+b)	-838	-835	3	-0,4%
Total autres charges	-383	-403	-21	5,4%
Charges d'exploitation hors coûts activés, redevances calculées, départs anticipés & impôts (1+2)	-1 221	-1 238	-17	1,4%
Indemnités de départ	-17	-9	8	-47,0%
Redevances et frais SPC	-155	-156	-1	0,6%
Coûts activés	63	63	0	0,0%
Impôts et taxes	-9	-8	1	-11,5%
Total charges d'exploitation	-1 340	-1 348	-9	0,7%
EBE	1 011	1 015	4	0,4%

Les charges d'exploitation hors redevances, hors coûts activés, hors indemnités de départ augmentent de 1.4% par rapport à l'année dernière, résultant de la croissance organique de l'activité.

Les coûts opérationnels sont en hausse de 2% par rapport à 2018 liée principalement à :

- la croissance organique de l'activité +6.7 MDhs (Ouvrages/ clients/maitrise d'œuvre externe),
- au renforcement des actions de performance du réseau pour 4,5 MDhs et de recouvrement des créances pour 3 MDhs
- ainsi qu'à des dépenses relatives à la conformité réglementaire 2.4 MDhs.

Cette hausse est partiellement compensée par la baisse des charges de personnel de 4 MDhs résultant des gains de productivité.

Les frais généraux baissent de 1.7% par rapport à 2018.

Les redevances sont en hausse 0.6% par rapport à 2018 en corrélation avec CA.

Les coûts activés baissent de 1 MDhs par rapport à 2018 en liaison avec l'avancement des réalisations des investissements délégataire.

L'EBE ressort à 1 015 MDhs, en hausse de 4 MDhs (+0.4%) par rapport à 2018.





9.5. Autres produits et charges

En millions de dirhams	RE FY 2018	RE FY 2019	RE FY 2019 vs RE FY 2018	
Chiffre d'affaires	7 242	7 462	220	3,0%
Total charges d'exploitation	-1 340	-1 349	-10	0,7%
Excédent Brut d'Exploitation	1 011	1 015	4	-4,7%
Dotations et reprises sur provisions	-42	-47	-4	9,8%
Dotations aux amortissements	-593	-635	-42	7,1%
Résultat opérationnel courant	375	333	-42	-11,3%
Résultat non courant	53	22	-32	-59,4%
Résultat financier	-97	-70	27	-28,0%
Impôts sur les sociétés	-127	-116	12	-9,1%
Résultat Net	204	169	-35	-17,3%

Le solde des **dotations et reprise de provisions** totalise -47 MDhs en augmentation de 4 MDhs par rapport à 2018 résultant de :

- Dotations et reprises aux provisions clients de -34.6 MDhs en hausse de 4.7 MDhs comparé à 2018.
- Constatation de dotations nettes pour risques et charges de -12.2 MDhs en baisse de 0.8 MDhs par rapport à 2018.

Les dotations aux amortissements s'élèvent à -635 MDhs en augmentation de 42 MDhs comparées à 2018.

Le résultat non courant 2019, intégrant l'impact de la contribution sociale de solidarité sur le bénéfice en application de la loi de finance 2019 pour -10.5 MDhs, est en baisse de 32 MDhs par rapport à 2018 qui avait bénéficié de la compensation tarifaire eau du 01/06/2017 au 31/12/2017 (+20 MDhs).

Le résultat financier est de -70 MDhs en diminution de 28% par rapport à 2018.

Le résultat net s'élève à 169 MDhs en baisse de -35 MDhs par rapport à 2018.



9.6. Besoin en Fonds de Roulement

	Arrêté déc-2018	Arrêté déc-2019	Variation
En millions de dirhams	(1)	(2)	(2) - (1)
Actif circulant	3 090	3 217	127
Passif circulant	3 707	3 968	261
BFR	-617	-751	-134

Le besoin en fonds de roulement est négatif de -751 MDhs contre -617 MDhs au 31 décembre 2018 soit une amélioration de 134 MDhs reflétant principalement :

- La baisse des créances clients pour 101 MDhs (Cf. 9.10).
- La hausse des dettes fournisseurs pour 114 MDhs (Cf. 9.14).



9.7. Flux de trésorerie

	Arrêté déc-2018	Arrêté déc-2019	Variation
En millions de dirhams	(1)	(2)	(2) - (1)
Capacité d'autofinancement	764	803	39
Variation dépôt de garantie	27	31	3
Variation de BFR (*)	-106	134	240
Investissements	-493	-517	-24
Subventions d'Investissement	-	0	-
Free Cash Flow	193	451	258
Dividendes	-196	-196	0
Free Cash Flow net des dividendes	-3	255	258
Dettes nette d'ouverture (31/12/N-1)	1 208	1 211	3
Dettes nette de clôture	1 211	956	-255

(*) retraité des dividendes à payer

La capacité d'autofinancement s'élève à 803 MDhs soit une augmentation de 39 MDhs par rapport à décembre 2018 grâce à :

- L'amélioration de l'EBE de +3 MDhs ;
- L'amélioration du résultat financier de + 27 MDhs ;
- La baisse de l'IS de -15 MDhs ;
- l'amélioration de la CAF pour +39 MDhs ;
- l'amélioration de la variation du BFR pour +240MDhs ;

Le cash-flow libre est positif de 451 MDhs. Il est en amélioration de 258 MDhs par rapport à décembre 2018 sous l'effet compensé de :

- la hausse des investissements pour -24 MDhs.

Après paiement des dividendes à hauteur de 196 MDhs, l'endettement net s'établit à 956 MDhs en baisse de 255 MDhs par rapport au 31 décembre 2018. Le ratio dette nette/ EBE s'établit à 0,94 en 2019 vs. 1,20 en 2018.





9.8. Bilan simplifié de Lydec au 31 décembre 2019

Actif	En millions de dirhams	
	déc-18	déc-19
Domaine concédé net	12 192	12 761
Fonds de retraite (valeurs)	259	145
Total Actif - Domaine Délégué	12 452	12 906
Actif Immobilisé		
Financement Lydec : Brut	8 970	9 439
Financement Lydec : Amort	-4 918	-5 508
Financement Lydec : Net	4 052	3 931
Actif Immobilisé domaine privé : Brut		
Actif Immobilisé domaine privé : Amort	-1 028	-1 063
Actif Immobilisé domaine privé : Net	106	108
Immobilisations Financières	2	2
Total Actif Immobilisé- Domaine Privé	4 159	4 041
Actif Circulant hors fonds externes		
Fonds externes	395	406
Total actif circulant	3 090	3 102
Trésorerie - Actif	97	199
Total Actif - Domaine Privé	7 347	7 342
Total Général ACTIF	19 799	20 248

Passif	En millions de dirhams	
	déc-18	déc-19
Droits de l'Autorité Délégante	12 192	12 761
Fonds de retraite (dettes)	259	145
Financement retraite- principal	3 063	2 614
Dette de l'Autorité Délégante	-3 063	-2 614
Total Passif - Domaine Délégué	12 452	12 906
Financement Permanent		
Capital Social	800	800
Réserve légale	80	80
report à nouveau	752	760
Résultat de la période	204	169
Capitaux propres	1 836	1 809
Subventions d'Investissement	8	7
Capitaux Propres Assimilés	8	7
Financement LT et Emprunts	780	590
Dépôts de garantie clients	487	518
Provisions pour Risques et Charges		
Financement permanent	3 111	2 924
Passif Circulant hors Fond de Travaux		
Fonds de Travaux	163	123
Total passif circulant	3 707	3 853
Trésorerie - Passif	528	565
Total Passif - Domaine Privé	7 347	7 342
Total Général PASSIF	19 799	20 248

La structure du bilan de Lydec au 31 décembre 2019 est caractérisée par :

- Des capitaux propres de 1 809 MDhs en baisse de 27 MDhs par rapport au 31 décembre 2018. Cette baisse est expliquée par le résultat de la période pour 169 MDhs et la distribution des dividendes pour 196 MDhs.
- Un fonds de roulement négatif de -1 117 MDhs en augmentation de 69 MDhs par rapport au 31 décembre 2018 intégrant le remboursement des emprunts pour 190 MDhs.
- Un besoin en fonds de roulement négatif de -751 MDhs contre -617 MDhs en 2018.
- Un endettement net de 956 MDhs en baisse de 255 MDhs par rapport au 31 décembre 2018 (1 211 MDhs).



9.9. Investissements

Le tableau ci-dessous présente la situation des investissements par type de financement au 31 décembre 2019.

En millions de dirhams	Arrêté déc-2018 (1)	Arrêté déc-2019 (2)	Variation (2) - (1)
Déléataire (y compris frais indirects)	493	517	24
Domaine concédé	454	469	15
Domaine privé	28	31	3
Charges à répartir	10	17	7
Fonds de travaux (y compris peines & soins et TVA)	449	622	173
Tiers	475	648	174
Total	1 416	1 787	371

Les investissements financés par le déléataire s'élèvent à 517 MDhs à fin décembre 2019 contre 493 MDhs à fin décembre 2018, soit une hausse de 24 MDhs.

Par chapitre, ils se répartissent ainsi :

En millions de dirhams	Arrêté déc-2018 (1)	Arrêté déc-2019 (2)	Variation (2) - (1)
Infrastructure	121	158	37
Répartition & Distribution	116	130	14
Renouvellement	211	171	-40
Moyens d'exploitation	45	58	13
Déléataire (y compris frais indirects)	493	517	24

Les investissements financés par le Fonds de Travaux s'élèvent à 622 MDhs en hausse de 173 MDhs (+39%) par rapport à fin 2018. Cette hausse s'explique par le lancement en 2019 de grands projets notamment l'assainissement pluvial au niveau de la RN1 et l'acquisition de terrains destinés à abriter le bassin d'orage « BO3 » au niveau de la Commune de Lahraouiyine.

Les investissements financés par le FDT se répartissent comme suit :

En millions de dirhams	Arrêté déc-2018 (1)	Arrêté déc-2019 (2)	Variation (2) - (1)
Infrastructure	196	259	63
Répartition & Distribution	253	363	110
Fonds de travaux (y compris peines & soins et TVA)	449	622	173

Les investissements financés par les tiers s'élèvent à 648 MDhs en hausse de 174 MDhs rapport à la même période en 2018 (475 MDhs).





9.10. Actif circulant

En millions de dirhams	Arrêté déc-2018 (1)	Arrêté déc-2019 (2)	Variation (2) - (1)
Actif Circulant			
Stock	33	33	0
Provision pour dépréciation stock	-11	-11	0
Compte Clients	2 294	2 193	-101
Provisions Créances douteuses	-379	-398	-19
Personnel Débiteur	66	62	-5
Etat débiteur	218	230	12
Débiteur CUC (Retraites)	320	362	42
Débiteurs Divers	155	226	71
Compte Trésorerie Fonds de travaux	391	311	-79
Compte Trésorerie PIN, CDG, INMAE	4	95	91
Total actif circulant	3 090	3 102	11

Stocks

Les stocks s'élèvent à 33 MDhs stable par rapport au 31 décembre 2018.

La provision pour dépréciation des stocks a été mise à jour et n'a pas connu de variation significative au 31 décembre 2019.

Compte clients

En millions de dirhams	Arrêté déc-2018 (1)	Arrêté déc-2019 (2)	Variation (2) - (1)
Collectivités	365	180	-184
Administrations	144	120	-24
Offices, Régies, ...	65	75	9
Administrations, Collectivités, ORD	574	375	-199
Créance Conso Particuliers	486	495	9
Créance Conso Bidonvilles	294	313	19
Créance Conso Industriels	104	99	-5
Créance Diverse et Labelma	43	46	3
FAE Consommations	360	357	-4
Créance Conso Particuliers et Industriels	1 287	1 310	23
Créances relatives aux consommations fluides	1 860	1 685	-175
Créance Travaux Particuliers	0	1	0
Créance Travaux ADM, CL et ORD (hors Lotissements, yc Tramway)	56	84	28
Créance Travaux Industriels	12	12	0
Créance Travaux Lotissements	144	170	26
FAE Travaux	149	211	62
Créance Travaux	362	478	116
Effets à recevoir	71	30	-42
Produits accessoires	-	-	-
Fraudes	-	-	-
Total Créance Clients Brute	2 294	2 193	-101
Provision Clients	-379	-398	-19
Total Créance Clients Nette	1 915	1 795	-120

Au 31 décembre 2019, **les créances clients brutes** s'élèvent à 2 193 MDhs et enregistrent une baisse de 101 MDhs par rapport à la situation à fin décembre 2018.

Créances relatives aux consommations de fluides : -175 MDhs.

- Les créances sur les collectivités en baisse de 184 MDhs expliquée par le décalage de l'encaissement du reliquat du budget de consommation 2018 au 1^{er} trimestre 2019.
- Les créances sur les administrations en baisse de 24 MDhs. Cette variation est expliquée principalement par l'encaissement en 2019 des arriérés de consommation de l'AREF, Université Hassan 2 et CHU Ibn Rochd.
- Les créances sur les particuliers en légère hausse de 9 MDhs par rapport à fin décembre 2019.
- Les créances sur les bidonvilles en hausse de 19 MDhs. Cette augmentation est expliquée par le retard du plan de recasement.
- Les créances sur les offices et régies en hausse de 9 MDhs due

principalement au retard de paiement des clients ONDA et ONEE.

- Les créances sur les industriels en baisse de 5 MDhs.

Créances relatives aux travaux : +54 MDhs.

- Les créances travaux en hausse de 54 MDhs. Cette augmentation est expliquée par la facturation au dernier trimestre 2019 des lignes T3 et T4 du tramway (Client Casa Transport).
- Les FAE travaux en hausse de 62 MDhs due principalement à la constatation des travaux annexes réalisés pour le compte de la CUC, Casa Transport (déviations du réseau Tram T3/T4, BHNS) ainsi que les projets de Casa Aménagement (trémie Al Mowahed et Ghandi).

La provision sur créances clients : +19 MDhs.

Cette évolution est expliquée essentiellement par l'effet conjugué des éléments suivants

- La hausse de la provision client relative au portefeuille Bidonville pour 18 MDhs.

- La baisse de la provision client relative au portefeuille des Particuliers pour 9 MDhs résultant principalement de la baisse des créances antérieures à 2017 grâce à l'opération de task force menée en 2019.
- La hausse de la provision client relative aux portefeuilles des Grands Comptes, Administration, Offices et Régies pour 5 MDhs.





9.11. Situation de Trésorerie nette

En millions de dirhams	Arrêté déc-2018 (1)	Arrêté déc-2019 (2)	Variation (2) - (1)
Trésorerie Lydec			
Placements OPCVM	-	-	-
Banques et Valeurs à encaisser	-282	14	295
Crédits de Trésorerie	-150	-380	-230
Caisses	0	0	0
Trésorerie nette	-431	-366	65

Au 31 décembre 2019, la trésorerie nette est de -366 MDhs en amélioration de 65 MDhs par rapport à décembre 2018.



9.12. Financement Long Terme

En millions de dirhams	Arrêté déc-2018 (1)	Arrêté déc-2019 (2)	Variation (2) - (1)
Emprunt obligataire	560	480	-80
Emprunt CMT	220	110	-110
Financement LT et emprunt	780	590	-190

Le financement Long Terme est en baisse de 190 MDhs par rapport au 31 décembre 2018, il est constitué de deux emprunts :

- Un emprunt obligataire levé en juillet 2010 pour 1 200 MDhs remboursable annuellement par amortissements constants de 80 MDhs sur 15 ans. Le solde de cet emprunt au 31 décembre 2019 est de 480 MDhs après remboursement de la neuvième échéance en juillet 2019.
- Un emprunt bancaire contracté en septembre 2013. Cet emprunt décaissable en 5 tirages et remboursable sur 7 ans totalise 110 MDhs au 31 décembre 2019.



9.13. Passif circulant

Au 31 décembre 2019, le passif circulant se décompose comme suit :

En millions de dirhams	Arrêté déc-2018 (1)	Arrêté déc-2019 (2)	Variation (2) - (1)
Passif Circulant			
Fournisseurs	2 189	2 303	114
Personnel	55	55	0
Organisme sociaux	29	3	-26
Etat (impôts et TPPAN)	658	701	43
Clients créditeurs	182	198	16
Créditeur RAD	2	13	12
Autres Crédeurs	389	402	14
Provisions Risques et charges	42	54	12
Fonds de Travaux	163	123	-40
Total passif circulant	3 707	3 853	146

FOURNISSEURS ET COMPTES RATTACHES

En millions de dirhams	Arrêté déc-2018 (1)	Arrêté déc-2019 (2)	Variation (2) - (1)
Fournisseurs de fluides	1 278	1 280	3
ONEE, Branche électricité	938	931	-7
ONEE, Branche eau	251	261	10
SEOER	89	88	0
Autres fournisseurs locaux	184	249	66
Fournisseurs étrangers	1	2	1
Fournisseurs partenaires	1	1	0
Autres fournisseurs (FNP, RG...)	725	770	44
Total	2 189	2 303	114

Le compte fournisseurs a connu une hausse de 114 MDhs et s'établit à 2 303 MDhs contre 2 189 MDhs au 31 décembre 2018, cette hausse est expliquée principalement par l'effet combiné de :

- La hausse de la dette des fournisseurs locaux (hors achats de fluides) pour 66MDhs ;
- La hausse de la dette fournisseurs Factures Non Parvenues et des retenues de garanti pour 44 MDhs. ;
- La quasi-stagnation de la dette ONEE en corrélation avec la stagnation des achats fluides.

Lydec règle ses fournisseurs en moyenne entre 60 et 90 jours ; l'essentiel de ses achats étant encadrés par des marchés et des commandes.

La balance âgée du compte fournisseurs est détaillée ci-après :

En millions de dirhams	(A) Montant des dettes fournisseurs à la clôture (*) A= B+C+D+E+F	(B) Montant des dettes non échues	(C) Dettes échues de moins 30 jours	(D) Dettes échues entre 31 et 60 jours	(E) Dettes échues entre 61 et 90 jours	(F) Dettes échues de plus de 90 jours
Au 31/12/2018	2189	2176	11	0	2	0
Au 31/12/2019	2303	2254	39	2	1	7

* Y compris les fournisseurs-factures non parvenues et les fournisseurs d'immobilisations

FONDS DE TRAVAUX

Le solde du compte Fonds de Travaux a baissé de 40 MDhs expliqué par des mouvements de recettes à hauteur de 802 MDhs et des dépenses de 841 MDhs, expliqués comme suit :

En millions de dirhams	Flux 2017	Flux 2018	Flux 2019
Dépenses :			
Investissements	468	449	622
Travaux tiers transférés	-	-	-
Prélèvements Fonds de retraite	160	192	205
Dépenses de fonctionnement	-	-	-
Redevances d'occupation du Domaine Public et servitudes	20	3	3
Créance Ville PI-BI, Ecp P1 CUC, autres	-	11	11
Ajustements tarifaires : compensations des revalorisations salariales	-	-	-
Charges liées à l'emprunt obligataire	-	1	1
Régularisations des dépenses	-	-	1
Total Dépenses	648	655	841
Recettes :			
Participations Facturées	708	802	634
Variation des impayés sur participations	-107	-56	66
Contributions des bénéficiaires	18	16	15
Subventions reçues et à recevoir	25	14	73
Autres produits	11	2	7
Produits financiers	2	4	7
Régularisations des recettes	5	-	-
Total Recettes	662	781	802
Variation Compte FDT	15	125	-40
Solde initial FDT	23	38	163
Solde final FDT	38	163	123

Dépenses du Fonds de travaux :

Les dépenses d'investissement FDT à fin décembre 2019 s'élèvent à 622 MDhs en hausse de 173 MDhs par rapport à 2018. Cette variation est expliquée par le lancement en 2019 de grands projets notamment :

- l'assainissement pluvial au niveau de la RN1 ;
- l'acquisition de terrains destinés à abriter le bassin d'orage « BO3 » au niveau de la Commune de Lahraouiyine ;
- l'assainissement des eaux pluviales et usées de la zone TAMARIS ;
- les raccordements sociaux réalisés dans le cadre INDH_RQSE.

Le prélèvement Fonds de retraite s'élève à 205 MDhs correspondant à l'emprunt obligataire contracté pour le financement de la retraite.

Recettes du Fonds de travaux :

- **Les participations facturées** au titre de l'exercice 2019 s'élèvent à 634 MDhs en baisse de 168 MDhs par rapport à fin 2018. Ces participations sont réparties entre Lotisseurs (428 MDhs), Particuliers (169 MDhs), Industriels (31 MDhs) et Administrations (5 MDhs). Cette baisse est expliquée par l'absence des grands projets de lotissements en 2019 ;
- Les participations encaissées au titre de l'exercice 2019 s'élèvent à 700 MDhs en baisse de 45 MDhs par rapport à fin 2018.
- Les subventions reçues et à recevoir au titre de l'exercice 2019 s'élèvent à 73 MDhs en hausse de 60 MDhs par rapport à fin 2018 expliqué par la réception en décembre dernier d'une subvention

auprès de la Direction Générale des Collectivités Locales (DGCL) de 67 MDhs pour le financement des projets de Recasement des Quartiers Sous Equipés (RQSE).



9.14. Proposition d'affectation du résultat net

Le résultat net après impôt, s'élève à 168 626 872,34 dhs

Arrêté
déc-2019

En millions de dirhams	
Bénéfice net de l'exercice	169
-5% à la réserve légale (plafonnée à 10% du capital)	-
Solde	169
+Report à nouveau	760
-Bénéfice distribuable	929
-Réserve facultative	-169
Report à nouveau	760



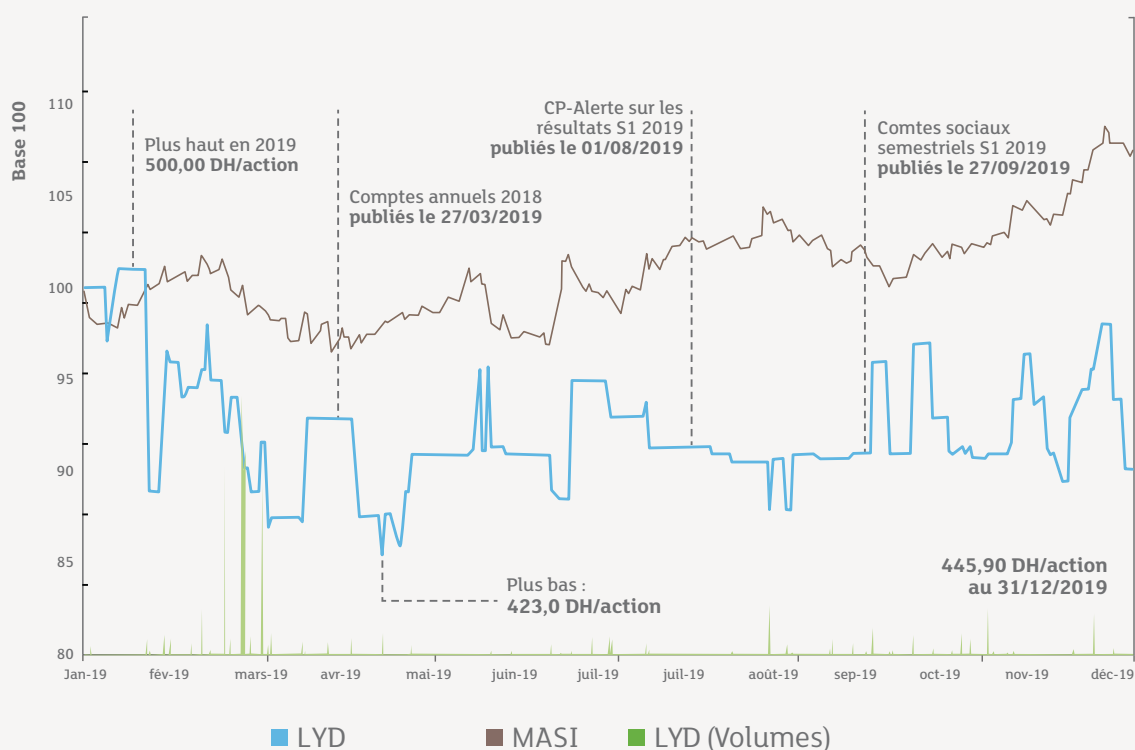
9.15. Informations sur le capital de la société

REPARTITION DU CAPITAL

En millions de dirhams	Nombre d'action	%
SUEZ	4 080 000	51,00
FIPAR HOLDING	1 279 499	15,99
RIMA	1 291 583	16,14
FLOTTANT	1 348 918	16,86
Total	8 000 000	100,0

- SUEZ : Opérateur mondial dédié aux métiers de l'eau et des déchets, présent sur les cinq continents.
- Fipar-Holding : Fonds d'investissement du groupe Caisse de Dépôt et de Gestion (CDG).
- RMA : Opérateur majeur du secteur de l'assurance, filiale du groupe FinanceCom.

EVOLUTION DU COURS LYDEC VS EVOLUTION DU MASI DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DECEMBRE 2019 (BASE 100)



Au 31 décembre 2019, le cours de l'action Lydec a affiché une baisse de 9.92% à un niveau de cours de 445,90 Dhs / action, correspondant à une capitalisation boursière de 3 567 M MAD. Du côté du Moroccan All Shares Index (MASI), celui-ci a pu achever l'année écoulée dans le vert, clôturant la dernière séance de l'exercice avec une croissance annuelle de 7,11% portant sa

valeur globale à hauteur de 12 171,90 pts. vs. 11 364,31 pts. au 31/12/2018. Le niveau de volumétrie du titre ressort en augmentation de 17% avec un cumul d'échanges durant l'année 2019 de 66 M MAD comparé à un total de 56.3 M MAD observé une année auparavant, soit un Volume Quotidien Moyen (VQM) de 267k MAD par séance en 2019. Le MASI a

quant à lui enregistré une baisse de 16% au niveau des volumes échangés sur le Marché Central, clôturant l'année sur un total de 31 Md MAD (-5,9 Md MAD vs. 2018).

INDICATEURS BOURSIERS

		2019	2018	2017
Cours au 31/12	MAD	446	495	620
Résultat net	M MAD	169	204	200
Nombre d'actions	Nbre.	8 000 000,00	8 000 000,00	8 000 000,00
Bénéfice par action (BPA)	MAD	21,08	25,50	25,00
Dividendes versés*	M MAD	196	196	180
Dividende par action DPA	MAD	24,5	24,5	22,5
Fonds Propres	M MAD	1 809	1 836	1 828
P/E	x	21,2x	19,4x	24,8x
P/B	x	2,0	2,2	2,7
D/Y	%	5,5%	4,9%	3,6%

* Versés en N sur la base du résultat de l'année (N-1)

P/E	Price Earning Ratio : Prix de l'action/ Résultat net par action
P/B	Price-to-Book Ratio : Prix de l'action/Fonds propres par action
D/Y	Dividend Yield Ratio : Dividendes par action/ Prix de l'action

Au terme de l'exercice 2019, le résultat net de Lydec s'établit à 169 MDH, en baisse de 18% par rapport au bénéfice enregistré une année auparavant.

Par conséquent, et sur la base d'un capital social de 8 millions de titres, le

bénéfice unitaire par action s'établit à 21 DH, en baisse par rapport à celui observé à fin décembre 2018, et qui s'était établi à 25,5 DH / action. Sur la base d'un dividende distribué de 24,5 DH / action, stable par rapport au dividende distribué courant 2018,

le rendement de l'action Lydec ressort à 5,5% (rapporté au cours de fin d'année), par rapport à un rendement de 4,9% offert en 2018. Cette hausse est expliquée par l'effet mécanique induit par la baisse significative du cours de l'action entre 2018 et 2019.



9.16. Honoraires des commissaires aux comptes

La rémunération brute annuelle globale des commissaires aux comptes au titre de l'exercice 2019 est présenté dans le tableau ci-dessous :

	Ernst & Young						Mazars					
	Montant / Année			Pourcentage/ Année			Montant / Année			Pourcentage/ Année		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Commissariat aux comptes, certification, examen des comptes individuels et consolidés	656 000	642 000	690 000	85%	100%	94%	656 000	641 500	627 000	71%	100%	83%
Autres diligences et prestations directement liées à la mission du Commissaire aux comptes												
Sous-total	656 000	642 000	690 000	85%	100%	94%	656 000	641 500	627 000	71%	100%	83%
Autres prestations rendues	119 000	-	44 000				262 000	-	129 960			
Autres												
Sous-total	119 000	-	44 000	15%	0%	6%	262 000	-	129 960	29%	0%	17%
Total général	775 000	642 000	734 000	100%	100%	100%	918 000	641 500	756 960	100%	100%	100%





10



AGO DU 11 JUIN 2020





10.1. Modalités de participation

Tout actionnaire, quel que soit le nombre d'actions qu'il possède, peut prendre part à cette Assemblée. L'Assemblée Générale se compose en effet de tous les actionnaires, quel que soit leur nombre d'action. Tout actionnaire peut se faire représenter par son conjoint, par un autre actionnaire ou par toute personne physique et morale de son choix sous réserve de disposer d'un pouvoir en bonne et due forme.

10.1.1. Justification du droit de participer à l'Assemblée

Pour participer à cette Assemblée Générale, il est nécessaire de justifier de sa qualité d'actionnaire. La participation est subordonnée à un enregistrement ou à une inscription des actions dans les conditions et délais prévus par la réglementation en vigueur.

Les détenteurs d'actions au porteur doivent, pour être admis à cette Assemblée, fournir au siège de la société une attestation émanant d'un organisme bancaire ou d'une société de bourse agréée, justifiant la qualité de l'actionnaire et ce, au plus tard cinq (5) jours avant la tenue de l'Assemblée. Les titulaires d'actions nominatives, pour être admis à l'Assemblée, sont tenus d'être inscrits, cinq (5) jours avant la tenue de l'Assemblée, dans les registres de la société.

En cas de représentation de propriétaires de titres au porteur, les mandataires doivent en plus déposer la justification de leur mandat.

10.1.2. Modes de participation à l'Assemblée

Attachée à favoriser la plus large participation à l'Assemblée, Lydec met à disposition de tout actionnaire plusieurs possibilités pour participer à l'Assemblée.

Les actionnaires désirant voter par correspondance, devront demander un formulaire de vote par correspondance au siège social au plus tard dix (10) jours avant la date de la réunion, ledit formulaire étant également disponible sur le site Internet de Lydec www.lydec.ma, rubrique Communication Financière.

L'actionnaire ayant voté par correspondance n'aura plus la possibilité de participer directement à l'Assemblée ou de s'y faire représenter. Les actionnaires réunissant les conditions exigées par l'article 117 de la loi 17-95 modifiée et complétée par loi 20-05 relative aux sociétés anonymes peuvent demander par lettre recommandée avec accusé de réception au siège social dans les dix (10) jours qui suivent cet avis, l'inscription de projets de résolutions à l'ordre du jour.

Les documents requis par la loi sont mis à la disposition des actionnaires au siège social où ils peuvent les consulter. Ils sont également mis en ligne sur le site Internet de la société au plus tard 21 jours avant la tenue de l'Assemblée. Lydec transmet également à tout actionnaire qui lui en

fera la demande les documents suscités, en prenant à sa charge les frais d'envois.

Pour toute information sur l'Assemblée Générale, veuillez contacter le Secrétaire Exécutif :

LYDEC - Secrétariat Exécutif -
Monsieur Pierre-Alexandre Lacarelle
48, Boulevard Mohamed Diouri
Casablanca

Email :

pierre-alexandre.lacarelle@lydec.co.ma





10.2. Projets de résolutions

Première résolution : approbation des comptes sociaux de l'exercice 2019

L'Assemblée Générale ordinaire, statuant aux conditions de quorum et majorité requises pour les assemblées générales ordinaires, après avoir pris connaissance du rapport du Conseil d'Administration sur sa gestion durant l'exercice 2019 et du rapport des commissaires aux comptes sur l'exécution du mandat de vérification et de contrôle des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2019, après avoir examiné les états financiers au 31 décembre 2019, approuve le bilan et les comptes de l'exercice 2019 tels qu'ils sont présentés et desquels il résulte un bénéfice net de + 168 626 872,34 dirhams ainsi que toutes les opérations et les mesures traduites par lesdits comptes ou résumées dans lesdits rapports.

Deuxième résolution : approbation du rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions visées par l'article 56 et suivants de la loi n° 17/95 relative aux sociétés anonymes telle que modifiée et complétée par la loi 20-05 et la loi 78-12.

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et majorité requises pour les assemblées générales ordinaires, après avoir entendu le rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions visées par l'article 56 et suivants de la loi n°17/95 relative aux sociétés anonymes telle que modifiée et complétée par la loi 20-05 et la loi 78-12, approuve les conclusions dudit rapport et les conventions qui y sont mentionnées.

Troisième résolution* : affectation du résultat

L'Assemblée Générale ordinaire, statuant aux conditions de quorum et majorité requises pour les assemblées générales ordinaires, après avoir pris connaissance des rapports du Conseil d'Administration et des Commissaires aux comptes :

- constate que le bénéfice de l'exercice 2019 s'élève à + **168 626 872,34 dirhams** ;
 - constate que le report à nouveau est de + **759 948 763,81 dirhams** ;
- soit un montant disponible pour l'affectation du résultat qui s'élève à + **928 575 636,15 dirhams**.

L'Assemblée Générale Ordinaire décide d'affecter le total ainsi obtenu :

- à une réserve facultative pour un montant de + **168 626 872,34 dirhams** ;
- au report à nouveau pour un montant de + **759 948 763,81 dirhams**.

L'Assemblée Générale se réserve le droit de décider de la distribution d'un dividende exceptionnel avant la fin de l'exercice 2020, à puiser, le cas échéant, dans la réserve facultative, si la situation économique de l'entreprise le permet.

Quatrième résolution : quitus s'il y a lieu aux administrateurs

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et majorité requises pour les assemblées générales ordinaires, donne au Conseil d'administration quitus entier, définitif et sans réserve de sa gestion pour l'exercice 2019.

Cinquième résolution : quitus s'il y a lieu aux commissaires aux comptes

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et majorité requises pour les assemblées générales ordinaires, donne quitus au cabinet Mazars représenté par M. Adnane Loukili et au Cabinet Ernst & Young représenté par M. Hicham Diouri de leur mandat de commissaires aux comptes pour l'exercice 2019.

Sixième résolution : quitus s'il y a lieu à un administrateur démissionnaire

Madame Marie-Ange Debon, ayant démissionné de sa fonction d'Administrateur en date du 21 février 2020, l'Assemblée Générale Ordinaire, statuant aux conditions de quorum et

majorité requises pour les assemblées générales ordinaires donne en tant que besoin, à cet Administrateur, quitus de sa gestion au titre de la période s'étalant du 7 juin 2013 au 20 février 2020.

Monsieur Pierre-Yves Pouliquen ayant démissionné de sa fonction d'Administrateur en date du 21 février 2020, l'Assemblée Générale Ordinaire, statuant aux conditions de quorum et majorité requises pour les assemblées générales ordinaires donne en tant que besoin, à cet Administrateur, quitus de sa gestion au titre de la période s'étalant du 20 février 2013 au 20 février 2020.

Septième résolution : ratification de la cooptation d'un nouvel administrateur

L'Assemblée générale ordinaire, statuant aux conditions de quorum et majorité requises pour les assemblées générales ordinaires, prend acte et ratifie la cooptation, en qualité d'Administrateur en remplacement de Mme Marie-Ange Debon, effectuée par le Conseil d'administration en date du 20 février 2020 de Madame Silvina Inés Somasco, Directrice financière AMECA, de nationalité Française, née à SANTA FE, titulaire du passeport numéro 16CP24736, demeurant à 7 Cours Marigny 94300 Vincennes, France.

L'Assemblée générale ordinaire, statuant aux conditions de quorum et majorité requises pour les assemblées générales ordinaires, prend acte et ratifie la cooptation, en qualité d'Administrateur en remplacement de Monsieur Pierre-Yves Pouliquen, effectuée par le Conseil d'administration en date du 20 février 2020 de Madame Tiphaine Hecketsweiler, Directrice de l'engagement et des communications du Groupe SUEZ, de nationalité Française, née à Neuilly-sur-seine titulaire du passeport numéro 13CV55812, demeurant à 1 rue de Lille 75007, Paris, France.

Le mandat de ces Administrateurs prendra fin à l'issue de l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2022. Le mandat de ces Administrateurs prendra fin à l'issue de l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2022.

* Proposition issue du conseil d'administration du 24 avril 2020

Huitième résolution : pouvoirs en vue de formalités légales

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et majorité requises pour les assemblées générales ordinaires, confère tous pouvoirs à Monsieur Pierre-Alexandre Lacarelle, de nationalité française, né le 6 mars 1974 à Angers (France), demeurant à Casablanca, au 68, Boulevard Abdelkrim Khattabi, Anfa, titulaire du passeport numéro 15CE69965, et à toute personne qu'il substituera pour effectuer toutes formalités d'enregistrement, de dépôt, de publicité ou autres prévues par la loi ou besoin sera agréée,

justifiant la qualité de l'actionnaire et ce, au plus tard cinq (5) jours avant la tenue de l'Assemblée.

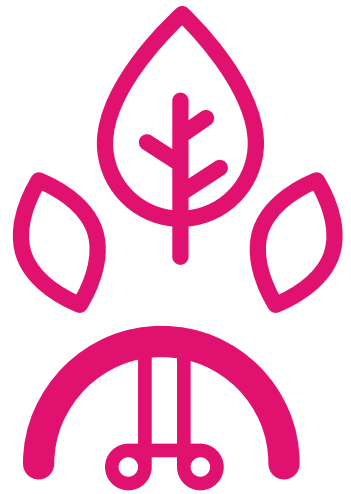
Les titulaires d'actions nominatives, pour être admis à l'Assemblée, sont tenus d'être inscrits, cinq (5) jours avant la tenue de l'Assemblée, dans les registres de la société.

En cas de représentation de propriétaires de titres au porteur, les mandataires doivent en plus déposer la justification de leur mandat



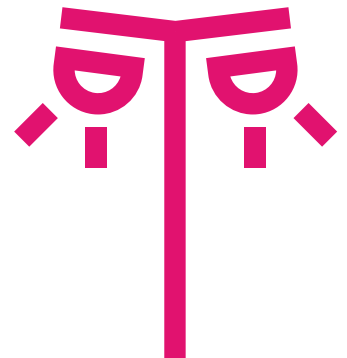


11



PERSPECTIVES

Au service du développement durable du Grand Casablanca



Projet d'entreprise Synergies 2025

Pour l'année 2020, il est prévu de poursuivre le déploiement du projet d'entreprise Synergies 2025. Plusieurs réalisations sont attendues dans le cadre de ce projet, il s'agit notamment de :

- la poursuite de la dématérialisation des processus de la clientèle ;
- la refonte du dispositif de gestion des anomalies et fraudes ;
- l'achat d'énergie renouvelable à partir d'un projet photovoltaïque ;
- la poursuite de l'organisation du dialogue des parties prenantes ;
- la collaboration avec les parties prenantes dont l'écosystème des sous-traitants et fournisseurs pour innover autour des dispositifs Santé et Sécurité au Travail existants ;
- le déploiement de la feuille de route développement durable 2030 ;
- l'évolution de l'environnement global du travail et faire du bien-être du collaborateur un levier de performance et productivité ;
- l'inauguration de l'académie Lydec ;
- la poursuite du déploiement d'Aquadvanced pour les métiers assainissement et électricité ;
- l'industrialisation de la démarche innovation.

Santé et Sécurité au Travail

En 2020, Lydec poursuivra le déploiement de la culture sécurité à tous les niveaux et à l'ancrer en passant d'une sécurité réglée à une sécurité gérée afin de pérenniser la mobilisation de toutes les parties prenantes, en intervention, en déplacement et sur site.

Ainsi, le plan d'action prévention sécurité de Lydec piloté par la Direction prévention sécurité s'articulera autour de :

- La réussite de la certification ISO 45001 ;
- Le renforcement de l'appropriation de la sécurité gérée par l'ensemble des collaborateurs ;
- Le maintien de la mobilisation collective pour assurer la sécurité dans le mouvement en maîtrisant le risque routier et les chutes plain-pied ;
- Le renforcement des visites managérielles des chantiers notamment en termes de régularité et de couverture des situations : visites nocturnes, conduites, astreintes, ... ;
- La collaboration avec les sous-traitants notamment pour innover dans le domaine de la Santé et Sécurité au Travail.

Réussir la révision contractuelle quinquennale

La mobilisation autour des travaux de la 2^{ème} révision du contrat de Lydec restera forte en 2020. Ainsi, Lydec continuera d'être engagée aux côtés de l'Autorité déléguante avec comme objectifs prioritaires de trouver les solutions (financières, contractuelles, etc.) adaptées aux besoins de financement des investissements nécessaires au développement du Grand Casablanca, de maintenir une gouvernance des investissements garantissant leur mise en œuvre optimale et dans les délais et d'assurer la continuité de service et la performance d'exploitation, tout en préservant l'équilibre économique du contrat de Gestion Déléguée.

Réussir la mise en œuvre des révisions économiques 2018-2019

En 2020, Lydec restera mobilisés en collaboration avec les Autorités, afin de trouver des solutions de mise en œuvre progressives des révisions économiques 2018 et 2019, ou des solutions de compensations adéquates.

Être prêt pour l'harmonisation des périmètres de la Gestion Déléguée

Le périmètre actuel de la Gestion Déléguée résulte d'un héritage historique à travers lequel une grande partie du territoire périphérique du Grand Casablanca reste desservie en électricité par l'opérateur national. Or ce territoire auparavant rural est depuis plusieurs années en fort développement de par son inclusion dans le schéma directeur de développement urbain, et nécessite de ce fait des investissements importants notamment pour la desserte en eau potable et le raccordement au service de l'assainissement liquide. C'est fort de ce constat que les parties prenantes ont signé la convention cadre relative aux modalités de mise en place d'un processus d'harmonisation des périmètres de la gestion des services de distribution d'électricité, d'eau potable et d'assainissement liquide dans la région du Grand Casablanca le 26 septembre 2014 devant SM le Roi, que Dieu l'assiste, afin d'assurer la péréquation entre les 4 métiers sur l'ensemble du territoire du Grand Casablanca et ainsi libérer des ressources de financement additionnelles. La gestion par un seul interlocuteur-opérateur sur le Grand Casablanca permettrait également de clarifier et simplifier l'accès aux services pour les habitants, d'améliorer

et d'homogénéiser la qualité de service, d'optimiser les moyens opérationnels, et de rationaliser les investissements, dans l'intérêt de l'ensemble des parties prenantes. Dans le cadre de ce grand projet, Lydec, en tant qu'expert, continuera d'accompagner l'Autorité déléguante selon ses sollicitations et se tient prêt pour une transition la plus fluide possible vers l'opérateur unique dans le cadre de la Gestion Déléguée.

Par ailleurs, Lydec veillera à ce que les nouveaux projets dans le périmètre du Contrat fassent l'objet d'un raccordement au service de distribution d'électricité de la Gestion Déléguée.

Renforcer le professionnalisme, l'exemplarité et l'excellence opérationnelle

Lydec a pour objectif d'améliorer en continu la qualité de ses services et la performance globale de l'entreprise en se basant sur l'innovation, la digitalisation et les nouvelles technologies. Dans ce cadre on peut citer parmi les projets qui seront déployés en 2020 :

- L'application de méthodes agiles et innovantes (Lean management, Lean 6 sigma, design thinking) au système de management intégré ;
- Le développement de la performance et des gains de productivité, et notamment en ligne avec le projet SPOT de SUEZ ;
- La poursuite de l'amélioration de la performance des réseaux avec comme objectifs un taux de disponibilité supérieur à 96% en éclairage public, un rendement de réseau eau potable supérieur ou égal à 77,8%, et un rendement de réseau eau potable supérieur ou égal à 93,43% (hors fraude bidonvilles) ;
- La poursuite du développement de l'outil Aquadvanced et Elecadvanced, et la poursuite du déploiement de la télé-relève ;
- La finalisation de la dématérialisation du processus Achats.

Maintenir un niveau élevé de performance globale

En 2020, Lydec projette de faire évoluer les certifications suivantes :

- Migration de l'OHSAS 18 001 V2007 à l'ISO 45 001 V 2018 ;
- Migration de l'ISO 29 990 v2010 à l'ISO 29 993 v 2018 ;
- Extension du périmètre de l'ISO14 001 V2015 au poste source ADE ;
- Extension du périmètre de l'ISO 50 001 v 2018 à l'ensemble des activités de Lydec.



L'activité de Lydec est sensible à des facteurs conjoncturels et structurels liés à son environnement social et économique. Le ralentissement de l'économie, les augmentations pluriannuelles des tarifs eau et électricité du Contrat programme Etat-ONEE, l'introduction de la sélectivité telles que décidées au niveau national et le développement de l'utilisation des énergies renouvelables peuvent se traduire chez les clients par une baisse des consommations unitaires, pas toujours compensée par la dynamique de développement et de croissance du nombre de clients. Pour 2019, Lydec continuera d'anticiper dans ses prévisions le maintien d'un développement du nombre de ses clients couplé au maintien de la tendance à la maîtrise des consommations.

Les évolutions législatives, réglementaires ou propres à la gestion déléguée comportent parfois des modifications entraînant des coûts d'investissements ou d'exploitation supplémentaires et également des opportunités de développement. Elles sont suivies et anticipées par Lydec qui s'attache à identifier les évolutions pertinentes à mettre en œuvre au regard des nouvelles dispositions et également à capitaliser sur les opportunités qu'elles présentent.

En 2019, Lydec s'attachera notamment à identifier les modalités d'intégration des dispositions nouvelles à venir concernant la loi sur l'eau, également celles relatives à l'ouverture du marché de l'électricité, et de la production des énergies renouvelables. Ces évolutions constitueront également une opportunité pour Lydec de prolonger son investissement en matière d'optimisation des ressources en eau et en électricité et de satisfaction de ses clients.

Lydec continuera de maintenir son niveau de performance globale par rapport à 2020, ce notamment par une mobilisation accrue sur des programmes de maîtrise des charges et de renforcement de l'excellence opérationnelle.

Lydec se fixe notamment pour objectifs :

- D'améliorer encore la performance et les rendements des réseaux en eau et en électricité toutes choses égales par ailleurs ;
- De renforcer et maîtriser tous ses coûts opérationnels notamment par le redéploiement de certains services opérationnels pour renforcer leur proximité avec les clients et les lieux d'intervention ;

- De consolider la performance du management par les processus ;
- De déployer des solutions nouvelles en matière de gestion coordonnée des interventions et relève et facturation des consommations ;
- De développer, dans un contexte favorable aux économies des ressources, des services à valeur ajoutée auprès de tous ses clients pour leur permettre d'accroître l'optimisation de leur consommation d'énergie via des offres diversifiées.

Œuvrer pour un service achat toujours plus performant

Appuyée des résultats de l'écoute de satisfaction réalisée, Lydec poursuivra son plan d'actions lancée avec la dématérialisation du processus d'appels à la concurrence. Il s'agit du déploiement du portail achats qui centralisera l'ensemble des appels à la concurrence lancés par Lydec. Ce portail permettra à tous les acteurs du processus achats (acheteurs, Entités, SPC et fournisseurs) de disposer des informations nécessaires et de participer selon leurs rôles dans le processus d'appels à la concurrence.

Par ailleurs, la direction des achats participera activement au projet stratégique SPOT 2023 initié par SUEZ dans le cadre de son projet stratégique SUEZ 2030. Il s'agira de réduire les dépenses achats principalement par la transformation des opérations métiers grâce à la refonte de l'acte d'achat et l'implication des parties intéressées - dont les prestataires - dans la conception des solutions de demain.

Protéger les infrastructures critiques et sensibles

Pour 2020, Lydec prévoit de mettre en place sa nouvelle feuille de route sûreté afin d'assurer la protection de son personnel et visiteurs, sites et informations. Cette feuille de route vise à améliorer le dispositif sûreté en s'appuyant sur les trois axes suivants :

Axe Organisationnel

- Responsabilisation des directeurs sur les aspects sûreté par la détermination des objectifs,
- Renforcement de la filière sûreté à travers les différents réseaux internes de l'entreprise (réseaux des préventeurs et des moyens communs et les représentants civils),
- Développement d'une synergie forte avec les Autorités pour faire face aux enjeux de sûreté et aux menaces.

Axe Référentiel

Etablissement et déploiement des procédures nécessaires pour assurer une cohérence et une efficacité des moyens déployés.

Axe Technique

Développement de la résilience de l'entreprise pour faire face aux menaces internes et externes par l'adaptation et le renforcement des moyens Humains et Matériels (Vidéo surveillance, anti-intrusion, et gestion des accès « zoning »).

Améliorer la qualité des chantiers

Pour 2020, l'entreprise compte déployer la nouvelle feuille de route de l'activité contrôle technique des chantiers pour booster la coordination et l'ordonnancement des contrôles à travers principalement :

- La validation et le déploiement interne et externe du référentiel des contrôles pour l'assainissement et l'électricité ;
- Le lancement de la préparation du référentiel des contrôles pour l'eau potable, l'éclairage public et les ouvrages ;
- L'élargissement du champ de contrôle à la partie Génie civil ;
- L'animation du réseau des contrôleurs et la consolidation de tous les contrôles ;
- L'ordonnancement des activités de contrôle sur l'outil de Gestion Coordonnée des Opérations.

De même, il est question de participer activement à la création et à l'animation d'un observatoire de la qualité des travaux qui aura pour mission de :

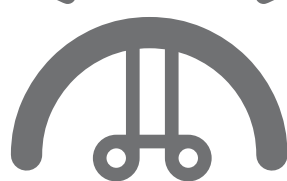
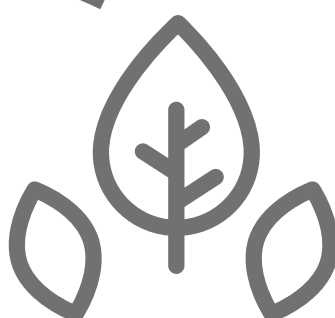
- mesurer et analyser les coûts de non-qualité en phase travaux et en phase exploitation.
- produire des bilans géographiques, par entité, sous-traitant, fournisseur...
- organiser des ateliers d'analyse approfondie des causes de non-qualité pour l'amélioration du SMQ, la revue des standards des matériels et matériaux avec leur mise en œuvre, la revue des contrôles... »

COVID 19

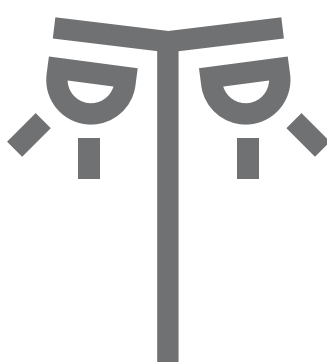
Dans le contexte économique et sanitaire lié à la pandémie Covid-19, Lydec confirme l'engagement total de ses collaborateurs pour maintenir la qualité du service aux citoyens. Cette situation aura des impacts financiers sur l'exercice 2020 dont l'ampleur dépendra des effets économiques de la pandémie, dont notamment de la durée du confinement.



12



ANNEXES





Annexe 1 : Mandats des Administrateurs

Administrateurs	Mandats sociaux
Dominique Mangin d'Ouince	SEOER
Khalid Ziane	CIMENTS DU MAROC MEDI TELECOM CMVT INTERNATIONAL TECK CAPITAL MANAGEMENT (TCM) HOLDCO ACACIA PARTICIPATIONS MEDI1 TV OIL & GAZ INVESTMENT FUND AIR LIQUIDE MAROC AFRIQUIA SMDC TANGER MED PORT AUTHORITY (TMPA) TANGER MED 2 CROWN PACKAGING MAROC PEUGEOT CITROEN AUTOMOBILES FONDATION CDG JORF FERTILIZERS COMPANY V (JFC V) AFMA DOMAINES ZNIBER SCE CHEMICALS
Azeddine Guessous	BMCE-Bank Al Mada Bank of Africa Risma RMA Université Al Akhawayn
Zouheir Bensaid	BMCE BANK MAGHREBAIL CTM RISMA MBT RMA CAPITAL HOLDING TERRASSES DE L'OCEAN RMA CAPITAL INTERNATIONAL RMA CASA ANFA RMA ELAN MUTATIS INSURANCE OF AFRICA HOLDINGS HANOUTY SHOP O TOWERS VILLA ROOSEVELT T CAPITAL REVLYS MARRAKECH VILLAJENA CAT FINATECH CFG GROUP BMCI LEASING AKWA AFRICA TANGER MED ZONES AIR ARABIA EURAFRIC INFORMATIQUE MUTANDIS MUTANDIS AUTOMOBILE MEDIUM RMA ASSISTANCE



Administrateurs	Mandats sociaux
Marie-Ange Debon	SUEZ EAU France (SAS) SUEZ RV France (SAS) Fondation d'entreprise SUEZ TECHNIP FMC ARKEMA Française des jeux
Jean-Claude Depail	Elengy , filiale de GRTgaz
Bertrand Camus	SUEZ FONDATION D'ENTREPRISE SUEZ SOCIETE DES EAUX DU NORD SUEZ NWS Limited
Rachid Laaziri	TANGER MED 2
Paul Bourdillon	SOCIETE D'EXPLOITATION ET DE GESTION DES OUVRAGES DE RESEAUX AL-DISI AMMAN LIL-TASHGHEEL WA AL-SIYANA LLC SUEZ ÇANAKKALE RR ATIK HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ SITA CEVRE ATIK HİZMETLERİ ANONİM SİRKETİ SUEZ India Private LimitedSUEZ Projects Private Limited SUEZ SENEGAL (SAS) SOCIETE D'EXPLOITATION ET DE GESTION DES OUVRAGES DE RESEAUX - SEGOR- (SA) AS SAMRA WASTEWATER TREATMENT PLANT COMPANY
Pierre-Yves Pouliquen	SUEZ International (SAS) GANDHARBPUR WATER TREATMENT (SNC) SUEZ Projects Private (Limited Limited Private Company/IN / LPC) JEDDAH WATER SERVICES (Limited Liability Company/SA / LLC) SUEZ India Private Limited (Private Limited/IN / PL) SUEZ Al Bashaer LLC SUEZ HZW SAUDI HOLDING (SAS)



Annexe 2 : Table de correspondance entre la Circulaire AMMC et le rapport financier annuel

CONTENU DU RAPPORT	ANNEXE III.2.M DE LA CIRCULAIRE 03-19 DE L'AMMC	REFERENCE DANS LE RAPPORT FINANCIER ANNUEL
Informations générales	Décrire le profil de l'émetteur et de son groupe, sa stratégie en matière de responsabilité sociétale et environnementale, ainsi que les référentiels adoptés pour l'élaboration du rapport, le cas échéant.	8.2. Stratégie et Gouvernance RSE 8.8. Note méthodologique du Reporting ESG
	Décrire le périmètre du reporting ESG et les entités du groupe pour lesquelles les informations sont fournies, en justifiant, le cas échéant, les écarts avec le périmètre de consolidation de l'émetteur.	8.8. Note méthodologique du Reporting ESG
	Insérer une analyse de la matérialité des différents aspects ESG. Cette partie devrait expliquer l'analyse sous-tendant le choix de l'émetteur par rapport aux axes ESG considérés comme pertinents et présentés dans le rapport ESG. Présenter, le cas échéant, les seuils de matérialité adoptés.	8.2.2. Cartographie des parties prenantes et analyse de matérialité
	Insérer une note méthodologique décrivant le processus d'identification, de collecte, de traitement et de compilation les informations extra financières, ainsi que les limites attachées à cette méthodologie. Les indicateurs quantitatifs ainsi que les méthodes de calculs retenues, doivent être clairement définis et précisés.	8.8. Note méthodologique du Reporting ESG
	Insérer, le cas échéant, l'attestation du vérificateur externe qui a revu les informations ESG contenues dans le rapport.	N/A
	Insérer, le cas échéant, des explications relatives aux parties du référentiel qui ne sont pas adoptées par l'émetteur (comply or explain).	Voir ci-dessous*
Informations environnementales	Présenter l'ensemble des activités de l'émetteur ayant un impact sur l'environnement (telles les activités polluantes). Chiffrer, échéant, lesdits impacts.	8.6.1. Impacts environnementaux de l'activité
	Décrire la politique de l'émetteur en matière d'environnement, notamment les mesures prises pour limiter les impacts environnementaux de ses activités et les normes et objectifs fixés en la matière.	8.6.2. Politique en matière d'environnement 8.6.3. Actions et mesures mises en place
	Décrire tout litige ou poursuite, relatifs des problématiques d'ordre environnemental, dont l'émetteur fait l'objet.	* Lydec n'a pas connu de litige ou poursuite en 2019 concernant des problématiques d'ordre environnemental. Si certaines de ses activités ont un impact environnemental, l'entreprise met en place une série de mesures afin de le limiter et d'améliorer sa contribution au développement durable du Grand Casablanca (voir « 8.6 Informations environnementales » notamment).
	• Les actions et mesures mises en place pour évaluer et minimiser les impacts environnementaux de l'activité ;	8.6.3. Actions et mesures mises en place
	• Les mesures de gestion et d'élimination des déchets ;	« Mesures mises en place pour limiter les consommations d'eau et d'énergie, ainsi que la génération de déchets » dans 8.6.3. Actions et mesures mises en place
	• Les consommations d'eau, d'énergie et de matières premières ainsi que les mesures mises en place pour l'optimisation de ces consommations ;	« Mesures mises en place pour limiter les consommations d'eau et d'énergie, ainsi que la génération de déchets » dans 8.6.3. Actions et mesures mises en place *Lydec est une entreprise de distribution et de services, et n'est donc pas directement concernée par l'utilisation de matières premières.
Informations sociales	Préciser les grandes lignes de la politique de gestion des ressources humaines, notamment en matière de :	« Politiques en matière de ressources humaines » dans 8.5.1. Capital Humain
	• Recrutement ;	« Politiques en matière de ressources humaines » dans 8.5.1. Capital Humain
	• Rémunération ;	« Politiques en matière de ressources humaines » dans 8.5.1. Capital Humain



CONTENU DU RAPPORT	ANNEXE III.2.M DE LA CIRCULAIRE 03-19 DE L'AMMC	REFERENCE DANS LE RAPPORT FINANCIER ANNUEL
Informations sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des carrières ; 	« Politiques en matière de ressources humaines » dans 8.5.1. Capital Humain
	<ul style="list-style-type: none"> • Formation (y compris le nombre de salariés ayant bénéficié d'une formation pendant la période par rapport à l'effectif global, ainsi que le budget de formation de la période par rapport à la masse salariale globale); 	« Politiques en matière de ressources humaines » dans 8.5.1. Capital Humain
	<ul style="list-style-type: none"> • Mesures mises en place pour l'emploi et l'insertion des personnes handicapées ; 	« Mesures mises en place en faveur de la diversité » dans 8.5.1. Capital Humain
	<ul style="list-style-type: none"> • Mesures prises pour l'égalité entre les femmes et les hommes. <p>Fournir l'effectif de l'émetteur sur les trois derniers exercices, en indiquant :</p>	« Mesures mises en place en faveur de la diversité » dans 8.5.1. Capital Humain
	<ul style="list-style-type: none"> • La répartition par branche d'activité 	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain
	<ul style="list-style-type: none"> • La répartition par nature du contrat de travail (CDI, CDD, intérim...) 	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain
	<ul style="list-style-type: none"> • La répartition par catégorie (direction, cadres, employés...), déclinée par genre 	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain
	<ul style="list-style-type: none"> • La répartition globale par genre 	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain
	<ul style="list-style-type: none"> • La répartition par ancienneté 	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain
	<p>Indiquer tout schéma d'intéressement et de participation du personnel en précisant la date, la nature, les principales modalités de ces contrats ainsi que les sommes affectées à ce titre pour chacune des trois dernières années</p>	« Politiques en matière de ressources humaines » dans 8.5.1. Capital Humain
	<p>Fournir les indicateurs suivants sur les trois derniers exercices :</p>	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain
	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de représentants du personnel ; 	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain
	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de jours de grève par exercice ; 	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain
	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'accidents de travail par exercice ; 	« Indicateurs SST » dans 8.5.2. Prévention et sécurité
	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de licenciements par exercice (par catégorie); 	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain
	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de démissions par exercice (par catégorie); 	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain
	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de recrutements par exercice (par catégorie) ; 	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain
	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre et nature des litiges sociaux (collectifs ou individuels) par exercice. 	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain
Informations relatives à la Gouvernance & à l'Ethique	Composition de l'organe de gouvernance :	
	<ul style="list-style-type: none"> • (*)Membres exécutifs et non exécutifs, 	3.1.1. Composition au 31 décembre 2019
	<ul style="list-style-type: none"> • (*)Critères retenus pour la qualification d'administrateurs d'indépendants 	Le Conseil d'administration ne dispose pas d'administrateur indépendant au titre de l'année 2019
	<ul style="list-style-type: none"> • (*)Dates de nomination des membres de l'organe de gouvernance, et date d'expiration de leur mandat, 	3.1.1. Composition au 31 décembre 2019
	<ul style="list-style-type: none"> • (*)Fonctions au sein de l'instance de gouvernance, représentation des parties prenantes, 	3.1.1. Composition au 31 décembre 2019
	<ul style="list-style-type: none"> • (*)La parité, et les règles suivies en la matière 	3.1.1. Composition au 31 décembre 2019
	<ul style="list-style-type: none"> • (*)Nombre de mandats par administrateur, 	Annexe 1
	<ul style="list-style-type: none"> • (*)Existence de comités spécialisés, et le cas échéant leurs compositions respectives 	3.2. Les comités permanents du Conseil
<ul style="list-style-type: none"> • (*)Assiduités aux séances du conseil (nombre de réunions du conseil durant la période, taux de présence effective de chaque administrateur) 	3.1.4. Biographie des Administrateurs	

CONTENU DU RAPPORT	ANNEXE III.2.M DE LA CIRCULAIRE 03-19 DE L'AMMC	REFERENCE DANS LE RAPPORT FINANCIER ANNUEL	
Informations relatives à la Gouvernance & à l'Ethique	• (*)Rémunération des administrateurs,	3.1.7. Rémunération des administrateurs et des dirigeants	
	• (*)Rémunération des dirigeants, (enveloppe globale, stock-options par dirigeant, avantages en nature)	3.1.7. Rémunération des administrateurs et des dirigeants	
	• (*)Relation avec les actionnaires : information communiquées aux actionnaires	3.1.6. Organisation et fonctionnement du Conseil d'administration	
	• Processu d'évaluation de la performance de l'instance de gouvernance par rapport aux thèmes économiques, environnementaux et sociaux	3.1.8 Activité 2019	
	Ethique, déontologie et prévention de la corruption		
	• Actions engagées pour prévenir la corruption	8.3. Dispositif éthique et déontologique	
	• Mesures prises en réponse à des incidents de corruption	8.3.2. Autres actions préventives et correctives en matière de corruption	
Informations sur les parties prenantes	• Impact économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales et développement régional : création d'emplois, investissement dans les domaines de la santé, de la culture, l'éducation	« Projet INDH-Inmae, l'accès aux services de base pour tous » dans 8.4.1. Impact économique et social	
	• Impact des investissements en matière d'infrastructures et de services publics	« Projet INDH-Inmae, l'accès aux services de base pour tous » dans 8.4.1. Impact économique et social « Contribution à la transition durable du Grand Casablanca » dans 8.4.1. Impact économique et social	
	• Actions correctives mises en place au sein des activités comprenant des impacts négatifs significatifs potentiels ou avérés sur les communautés locales	*Lydec n'exerce pas d'impact avéré et significatif sur les communautés locales. Si certaines de ses activités ont un impact environnemental, l'entreprise met en place une série de mesures afin de le limiter et d'améliorer sa contribution au développement durable du Grand Casablanca (voir « 8.6 Informations environnementales » notamment).	
	• Conditions de dialogue avec les parties prenantes	8.4.2. Relations parties prenantes	
	• Politiques et critères de sélection des parties prenantes (clients, fournisseurs, partenaires ...)	« Politiques et critères de sélection des parties prenantes » dans 8.4.2. Relations avec les parties prenantes	
Autres	Rôle et actions de la Fondation Lydec et de ses partenaires en matière d'engagement sociétal	8.7. Engagement sociétal (Fondation Lydec)	



Annexe 3 : Table de correspondance entre les exigences de la loi sur la SA concernant le rapport de gestion et le rapport financier annuel

CONTENU DU RAPPORT DE GESTION	EXIGENCES DE LA LOI 17-95 RELATIVE AUX SOCIÉTÉS ANONYMES	RÉFÉRENCE DANS LE RAPPORT FINANCIER ANNUEL
Les éléments d'information utiles aux actionnaires	Les éléments permettant d'apprécier l'activité de la société au cours de l'exercice écoulé, les opérations réalisées, les difficultés rencontrées	7. Activités 6.2. Investissements réalisés par la Gestion Déléguée"
	Les résultats obtenus, La formation du résultat distribuable, la proposition d'affectation dudit résultat, La situation financière de la société	9. Rapport financier
	Les perspectives d'avenir	11. Perspectives
	Si la société possède des filiales ou des participations ou si elle contrôle d'autres sociétés, le rapport doit contenir les mêmes informations à leur sujet, avec leur contribution au résultat social ; il y est annexé un état de ces filiales et participations avec indication des pourcentages détenus en fin d'exercice ainsi qu'un état des autres valeurs mobilières détenues en portefeuille à la même date et l'indication des sociétés qu'elle contrôle. Si la société a acquis des filiales ou des participations ou le contrôle d'autres sociétés en cours d'exercice, il en est fait spécialement mention.	Lydec ne possède pas de filiales ou de participations dans d'autres sociétés. Lydec ne possède pas de valeurs mobilières. Les titres de placements inscrits dans l'actif sont la propriété de l'autorité déléguante. Leur contrepartie est enregistrée dans le passif circulant.
	Article 142	
Article 155	R ressortir la valeur et la pertinence des investissements entrepris par la société, ainsi que leur impact prévisible sur le développement de celle-ci. Il fait, également, ressortir, le cas échéant, les risques inhérents auxdits investissements.	6. Investissements
	Indiquer et analyser les risques et événements, connus de la direction ou de l'administration de la société, et qui sont susceptibles d'exercer une influence favorable ou défavorable sur sa situation financière	3.5. Dispositifs de contrôle interne, d'audit interne et d'inspection générale, et de gestion des risques 9. Rapport financier



Annexe 4 : Liste des communiqués de presse publiés par Lydec

DOCUMENT PUBLIÉ	DATE DE PUBLICATION	SUPPORT
Indicateurs du quatrième trimestre 2019	28/02/2020	AMMC - JAL - lydec.ma
Communiqué du conseil d'administration du 20 février 2020	24/02/2020	AMMC - JAL - lydec.ma
AGM du 19 février 2020. Résultat des votes par résolution	21/02/2020	AMMC - JAL - lydec.ma
Convention réglementée conclue	18/02/2020	AMMC - JAL - lydec.ma
Alerte sur les résultats annuels 2019	11/02/2020	AMMC - JAL - lydec.ma
Avis de réunion valant avis de convocation à l'AGM	17/01/2020	AMMC - JAL - lydec.ma
Indicateurs du troisième trimestre 2019	21/11/2019	AMMC - JAL - lydec.ma
Communiqué Post CA du 26 septembre 2019	27/09/2019	AMMC - JAL - lydec.ma
Indicateurs du 2 ^{ème} trimestre 2019	01/08/2019	AMMC - JAL - lydec.ma
Communiqué de presse sur les résultats au 1 ^{er} semestre 2019	01/08/2019	AMMC - JAL - lydec.ma
Communiqué Post-AGO du 13 juin 2019	18/06/2019	AMMC - JAL - lydec.ma
Communiqué Post-CA du 14 février 2019	15/02/2019	AMMC - JAL - lydec.ma





Annexe 5 : Comptes annuels de Lydec au 31/12/2019

Bilan actif
Bilan passif
Comptes de produits et de charges
Etat des soldes de gestion (ESG)
Tableau de financement de l'exercice
Activité et principales méthodes d'évaluation de l'entreprise
Etat des dérogations
Etat des changements de méthodes
Tableau des amortissements
Tableau des titres de participation
Tableau des immobilisations autres que financières
Tableau des provisions
Tableau des créances
Tableau des dettes
Tableau des suretés réelles données ou reçues
Engagements financiers reçus ou donnés hors opérations de crédit-bail
Etat du fonds de travaux
Passifs Eventuels
Détail des non-valeurs
Tableau des plus ou moins values de cessions ou retraits d'immobilisations
Tableau des biens en crédit bail
Détail des postes du C P C (Produits)
Détail des postes du C P C (Charges)
Passage du résultat net comptable au résultat net fiscal
Détermination du résultat courant après impôts
Détail de la taxe sur la valeur ajoutée
Etat de répartition du capital social
Tableau des affectations des résultats intervenues au cours de l'exercice
Résultats et autres éléments caractéristiques de l'entreprise au cours des trois derniers exercices
Tableau des opérations en devises comptabilisées pendant l'exercice
Datation et événements postérieurs
Résumé du rapport des commissaires aux comptes
Rapport spécial des commissaires aux comptes

BILAN ACTIF				
	Exercice			Exercice précédent
	Brut	Amortissements et provisions	Net	Net
ACTIF				
I - A - ACTIF IMMOBILISE DOMAINE CONCEDE	28 079 966 561,45	15 173 612 844,47	12 906 353 716,98	12 451 746 738,09
Immobilisations terminées				
Immobilisations renouvelables récupérées auprès CUC	4 501 314 340,78	4 494 489 994,69	6 824 346,09	9 413 767,13
Immobilisations financées par fonds de travaux	5 408 611 354,37	2 394 922 512,91	3 013 688 841,46	2 921 594 508,96
Immobilisations financées par LYDEC	8 804 685 911,85	5 257 455 128,82	3 547 230 783,03	3 589 454 969,78
Immobilisations financées par les tiers	2 134 079 613,39	1 347 809 668,16	786 269 945,23	757 249 005,81
Immobilisations recues gratuitement	4 190 049 759,24	1 678 935 539,89	2 511 114 219,35	2 329 374 065,48
Immobilisations en cours				
Immobilisations en cours financées par Fonds de travaux	1 699 133 285,57		1 699 133 285,57	1 499 604 590,62
Immobilisations en cours financées par Lydec	634 221 693,32		634 221 693,32	636 282 700,69
Immobilisations en cours financées par les Tiers	562 864 190,02		562 864 190,02	449 304 413,44
Fonds de retraite	145 006 412,91		145 006 412,91	259 468 716,18
I - B - ACTIF IMMOBILISÉ DOMAINE PRIVÉ	10 611 945 132,07	6 570 969 139,14	4 040 975 992,93	4 159 307 163,86
Immobilisations en non valeur				
Frais préliminaires				
Charges à répartir sur plusieurs exercices	425 082 224,52	404 131 634,87	20 950 589,65	17 233 046,25
Prime de remboursement des obligations				
Immobilisations incorporelles	9 549 962 182,71	5 604 337 300,99	3 945 624 881,72	4 069 798 874,42
Immobilisations en recherche et développement	548 346,61	548 346,61	-	-
Brevet, marques, droits, et valeurs similaires	110 506 230,93	95 795 948,96	14 710 281,97	17 752 926,29
Fonds commercial	-	-	-	-
Autres immobilisations incorporelles (Financement délégataire)	9 438 907 605,17	5 507 993 005,42	3 930 914 599,75	4 052 045 948,13
Immobilisations corporelles	635 117 129,52	562 500 203,28	72 616 926,24	70 536 387,99
Terrains	-	-	-	-
Constructions	1 149 165,41	1 045 816,55	103 348,86	119 248,69
Matériel et outillage	332 661 107,36	298 120 909,48	34 540 197,88	35 903 548,24
Matériel de transport	67 375 608,03	58 834 188,14	8 541 419,89	11 253 746,65
Matériel mobilier de bureau	46 700 294,22	45 288 400,77	1 411 893,45	1 461 278,02
Matériel informatique	172 826 603,46	144 836 787,29	27 989 816,17	21 735 316,40
Autres immobilisations corporelles	14 404 351,04	14 374 101,05	30 249,99	63 249,99
Immobilisations corporelles en cours	-	-	-	-
Immobilisations financières	1 783 595,32	-	1 783 595,32	1 738 855,20
Prêts et créances immobilisées	1 783 595,32	-	1 783 595,32	1 738 855,20
Titres de participation				
Ecarts de conversion				
Diminution des créances financières				
Augmentation des dettes de financement				
TOTAL I - ACTIF IMMOBILISÉ DC & DP	38 691 911 693,52	21 744 581 983,61	16 947 329 709,91	16 611 053 901,95
II - ACTIF CIRCULANT (Hors trésorerie)				
Stocks (F)	33 078 831,34	10 628 520,86	22 450 310,48	22 033 149,95
Matière et fournitures consommables	33 078 831,34	10 628 520,86	22 450 310,48	22 033 149,95
Créances de l'Actif Circulant (G)	3 091 143 915,41	418 104 345,23	2 673 039 570,18	2 673 839 890,08
Fournisseurs débiteurs avances et acomptes	57 995 831,14	-	57 995 831,14	473 884,46
Clients et comptes rattachés	2 192 582 263,81	398 024 676,19	1 794 557 587,62	1 914 925 425,22
Personnel débiteur	61 554 714,38	-	61 554 714,38	66 205 082,44
Etat débiteur	229 526 151,93	-	229 526 151,93	217 939 270,82
Comptes d'associés débiteurs	-	-	-	-
Autres débiteurs	503 426 927,29	20 079 669,04	483 347 258,25	441 011 206,11
Comptes de régularisation actif	46 058 026,86	-	46 058 026,86	33 285 021,03
Titres et Valeurs de Placement (H)	295 000 000,09	-	295 000 000,09	390 000 000,09
Bons de Trésor (Fonds de Travaux)	295 000 000,00	-	295 000 000,00	390 000 000,00
Placements LYDEC	0,09	-	0,09	0,09
Ecarts de Conversion actif circulant (I)	973,24	-	973,24	13 311,74
(Elément circulants)				
TOTAL II - ACTIF CIRCULANT (F + G + H + I)	3 419 223 720,08	428 732 866,09	2 990 490 853,99	3 085 886 351,86
III - TRÉSORERIE ACTIF				
Chèques et Valeurs à encaisser	187 810 706,22	4 395 283,18	183 415 423,04	61 448 290,05
Fonds externes	111 091 483,93	-	111 091 483,93	4 597 064,74
Banques	16 236 547,51	-	16 236 547,51	1 242 494 638,64
Caisses	316 025,51	-	316 025,51	274 272,78
TOTAL III - TOTAL TRÉSORERIE ACTIF	315 454 763,17	4 395 283,18	311 059 479,99	1 308 814 266,21
TOTAL GÉNÉRAL ACTIF	42 426 590 176,77	22 177 710 132,88	20 248 880 043,89	21 005 754 520,02





BILAN PASSIF

	Exercice 2019	Exercice précédent
	Montant net	Montant net
PASSIF		
I. DROITS DE L'AUTORITE DELEGANTE (I)	12 906 353 715,33	12 451 746 733,50
Financement Fonds de Travaux	11 609 058 979,67	10 987 477 971,82
Amortissement Financement Fonds de Travaux	- 6 889 412 507,60	- 6 556 865 106,16
Financement Délégitaire	9 438 907 605,17	8 969 776 487,26
Amortissement Financement Délégitaire	- 5 257 455 128,82	- 4 742 369 940,42
Financement Tiers	6 886 993 562,65	6 238 708 432,49
Amortissement Financement Tiers	- 3 026 745 208,05	- 2 704 449 824,13
Fonds de retraite	145 006 412,31	259 468 712,64
Emprunts obligataires financement retraite - Principal	2 613 545 644,81	3 062 568 777,14
Dettes de l'Autorité Délégitante / CDG	- 2 613 545 644,81	- 3 062 568 777,14
Capitaux propres (A)	-	-
Capital Social	800 000 000,00	800 000 000,00
dont Capital souscrit non appelé	-	-
Capital appelé versé	800 000 000,00	800 000 000,00
Primes d'émission, de fusion, d'apport	-	-
Ecart de réévaluation	-	-
Réserve légale	80 000 000,00	80 000 000,00
Autre Réserves	-	-
Report à nouveau	759 948 763,81	751 660 492,98
Résultat net en instance d'affectation	-	-
Résultat net de l'exercice	168 626 872,34	204 288 270,83
Total des capitaux propres (A)	1 808 575 636,15	1 835 948 763,81
Capitaux Propres Assimilés (B)	6 855 118,34	7 759 090,34
Subventions d'Investissement	6 855 118,34	7 759 090,34
Provisions réglementées	-	-
Comptes de liaison	-	-
Dettes de Financement (C)	1 108 155 061,10	1 267 381 889,82
Emprunts Obligataires	480 000 000,00	560 000 000,00
Emprunts Commerciaux	110 000 000,00	220 000 000,00
Dépôts de Garantie Clientèle	518 155 061,10	487 381 889,82
Provisions Durables pour Risques et Charges (D)	-	-
Ecart de conversion Passif (E)	-	-
Augmentation des créances immobilisées	-	-
Diminution des dettes de financement	-	-
TOTAL I - FINANCEMENT PERMANENT (I + A + B + C + D + E)	15 829 939 530,92	15 562 836 477,47
II-PASSIF CIRCULANT (Hors Trésorerie)		
Dettes passif circulant (F)	3 798 895 159,68	3 665 852 387,27
Fournisseurs et Comptes rattachés	2 302 594 046,37	2 188 999 303,53
Clients créditeurs, Avances et Acomptes	198 120 671,10	181 981 150,46
Personnel	54 947 868,58	54 657 790,75
Organismes Sociaux	3 007 814,36	29 150 233,39
Etat	622 188 507,54	551 540 448,70
Comptes d'Associés Crédeurs	-	-
Fonds de Travaux	123 303 957,98	162 848 939,91
Autres Créanciers	141 596 198,55	136 359 954,35
Comptes de régularisation Passif	353 136 095,20	360 314 566,18
G-Autres Provisions pour Risques et Charges (G)	53 909 601,46	41 614 586,79
H-Ecart de Conversion Passif Circulant (H)	4 633,66	4 044,67
TOTAL II - PASSIF CIRCULANT (F + G + H)	3 852 809 394,80	3 707 471 018,73
TRÉSORERIE - PASSIF		
Crédits d'escompte	-	-
Crédits de Trésorerie	380 000 000,00	150 000 000,00
Banques (Soldes Crédeurs)	186 131 118,17	1 585 447 023,82
TOTAL III - TOTAL TRÉSORERIE PASSIF	566 131 118,17	1 735 447 023,82
TOTAL GENERAL PASSIF	20 248 880 043,89	21 005 754 520,02



Comptes de produits et de charges

En DH

COMPTE DE PRODUITS ET DE CHARGES (CPC)

COMPTE DE PRODUITS ET DE CHARGES	OPERATIONS			TOTALS DE L'EXERCICE PRECEDENT
	PROPRES A L'EXERCICE 2019 (1)	CONCERNANT LES EXERCICES PRECEDENTS (2)	TOTAUX DE L'EXERCICE 2019 (3) = (1)+(2)	
I. PRODUITS D'EXPLOITATION	-	-	-	-
Ventes de marchandises (en l'etat)	6 334 281 297,66	-	6 334 281 297,66	6 310 441 061,66
Ventes de biens et services	1 127 328 617,17	-	1 127 328 617,17	931 143 030,66
Variation de stocks de produits	-	-	-	-
Immobilisations produites par l'entreprise pour elle-même	144 862 385,19	-	144 862 385,19	155 395 355,83
Subventions d'exploitation	-	-	-	-
Autres produits d'exploitation	-	-	-	-
Reprises d'exploitation : Transfert de charges	448 473 805,65	-	448 473 805,65	435 164 070,88
TOTAL I	8 054 946 105,67	-	8 054 946 105,67	7 832 143 519,03
II - CHARGES D'EXPLOITATION				
Achats revendus de marchandises	4 368 219 858,66	-	4 368 219 858,66	4 361 024 529,40
Achats consommés de matières et fournitures	1 143 981 740,59	-	1 143 981 740,59	948 086 106,61
Autres charges externes	290 386 799,72	6 238 909,69	296 625 709,41	285 391 966,82
Impôts et taxes	7 664 637,94	-	7 664 637,94	8 659 862,20
Charges de personnel	825 028 538,16	3 715,32	825 032 253,48	832 339 262,09
Autres charges d'exploitation	15 619 451,93	-	15 619 451,93	10 121 255,40
Dotations d'exploitation	1 065 183 627,78	-	1 065 183 627,78	1 009 121 279,43
TOTAL II	7 716 084 654,78	6 242 625,01	7 722 327 279,79	7 454 744 261,95
III - RÉSULTAT D'EXPLOITATION III = I - II	-	-	332 618 825,88	377 399 257,08
IV - Produits financiers				
Produits des titres de participation et autres titres immobilisés				
Gains de change	385 547,69	-	385 547,69	387 074,59
Intérêts et autres produits financiers	2 699 378,48	1 529 865,69	4 229 244,17	3 102 553,17
Reprises financières : transfert de charges	6 354 871,57	-	6 354 871,57	7 361 694,67
TOTAL IV	9 439 797,74	1 529 865,69	10 969 663,43	10 851 322,43
V - Charges financières				
Charges d'intérêts	80 698 118,20	-	80 698 118,20	107 255 491,86
Perte de change	374 419,63	-	374 419,63	395 453,01
Autres charges financières	-	12 056,93	12 056,93	21 075,65
Dotations financières				
TOTAL V	81 072 537,83	12 056,93	81 084 594,76	107 672 020,52
VI - RÉSULTAT FINANCIER VI = IV - V	-	-	-70 114 931,33	-96 820 698,09
VII - RÉSULTAT COURANT	-	-	262 503 894,55	280 578 558,99
VIII - PRODUITS NON COURANTS				
Produits des cessions d'immobilisation	215 002,50	-	215 002,50	266 319,70
Subvention d'équilibre				
Reprises sur subvention d'investissement				
Autres produits non courant	1 230 141,79	37 047 100,89	38 277 242,68	35 765 914,81
Reprises non courantes: Transferts de charges	526,73	-	526,73	30 000 000,00
TOTAL VIII	1 445 671,02	37 047 100,89	38 492 771,91	66 032 234,51
IX - CHARGES NON COURANTES				
Valeurs nettes d'amortissements des immobilisations cédés	17 497,08	-	17 497,08	7 448,55
Subvention accordées	-	-	-	-
Autres charges non courantes	11 262 813,82	5 565 078,57	16 827 892,39	12 160 014,47
Dotations non courantes aux amortissements et aux provisions	-	-	-	-
TOTAL IX	11 280 310,90	5 565 078,57	16 845 389,47	12 167 463,02
X - RÉSULTAT NON COURANT X = VIII - IX	-	-	21 647 382,44	53 864 771,49
XI - RÉSULTAT AVANT IMPÔTS XI = VII + X	-	-	284 151 276,99	334 443 330,48
XII - IMPÔTS SUR LES RÉSULTATS	115 524 404,65	-	115 524 404,65	130 155 059,65
XIII - RÉSULTAT NET XIII = XI - XII	-	-	168 626 872,34	204 288 270,83
XIV TOTAL DES PRODUITS XIV = I + IV + VIII	-	-	8 104 408 541,01	7 909 027 075,97
XV TOTAL DES CHARGES XV = II + V + IX + XII	-	-	7 935 781 668,67	7 704 738 805,14
XVI RÉSULTAT NET XVI = XIV - XV	-	-	168 626 872,34	204 288 270,83





Etat des soldes de gestion (ESG)

En DH

ETAT DES SOLDES DE GESTION (ESG)

	Exercice 2019	Exercice précédent
TABEAU DE FORMATION DES RÉSULTATS (TFR) - EN DIRHAMS		
1 + Ventes de fluides	6 334 281 297,66	6 310 441 061,66
2 - Achats de fluides	4 368 219 858,66	4 361 024 529,40
I = MARGE BRUTE SUR VENTES EN L'ÉTAT	1 966 061 439,00	1 949 416 532,26
II + PRODUCTION DE L'EXERCICE (3 + 4 + 5)	1 272 191 002,36	1 086 538 386,49
3 Ventes de biens et services produits	1 127 328 617,17	931 143 030,66
4 Variation de stocks	-	-
5 Immobilisations produites	144 862 385,19	155 395 355,83
III - CONSOMMATIONS DE L'EXERCICE (6 + 7)	1 440 607 450,00	1 233 478 073,43
6 Achats consommés de matières et de fournitures	1 143 981 740,59	948 086 106,61
7 Autres Charges externes	296 625 709,41	285 391 966,82
IV = VALEUR AJOUTÉE (I + II - III)	1 797 644 991,36	1 802 476 845,32
8 + Subventions d'exploitation reçues	-	-
9 - Impôts et Taxes	7 664 637,94	8 659 862,20
10 - Charges de Personnel	825 032 253,48	832 339 262,09
V = EXCÉDENT BRUT D'EXPLOITATION (EBE)	964 948 099,94	961 477 721,03
= INSUFFISANCE BRUTE D'EXPLOITATION (IBE)		
11 + Autres produits d'exploitation	-	-
12 - Autres charges d'exploitation	15 619 451,93	10 121 255,40
13 + Reprises d'exploitation : Transfert de Charges	448 473 805,65	435 164 070,88
14 - Dotations d'exploitation	1 065 183 627,78	1 009 121 279,43
VI = RÉSULTAT D'EXPLOITATION	332 618 825,88	377 399 257,08
VII RÉSULTAT FINANCIER	-70 114 931,33	-96 820 698,09
VIII = RÉSULTAT COURANT	262 503 894,55	280 578 558,99
IX RÉSULTAT NON COURANT	21 647 382,44	53 864 771,49
15 - Impôts sur les sociétés	115 524 404,65	130 155 059,65
X = RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	168 626 872,34	204 288 270,83

	Exercice 2019	Exercice précédent
CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT (CAF) - EN DIRHAMS		
+ Bénéfice	168 626 872,34	204 288 270,83
- Perte		
2 + Dotations d'exploitation	635 277 640,71	590 859 917,26
3 + Dotations Financières		
4 + Dotations non courantes		
5 - Reprises d'exploitation		
6 - Reprises financières		
7 - Reprises non courantes	-903 972,00	-30 903 972,00
8 - Produits des cessions d'immobilisations	-215 002,50	-266 319,70
9 + Valeurs nettes d'amort immobilisations cédées	17 497,08	7 448,55
I = CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT (CAF)	802 803 035,63	763 985 344,94
10 Distribution de Bénéfices	196 000 000,00	196 000 000,00
II = AUTOFINANCEMENT	606 803 035,63	567 985 344,94



Tableau de financement de l'exercice

En DH

TABLEAU DE FINANCEMENT (TF)

SYNTHÈSE DES MASSES DU BILAN	Exercice 2019	Exercice précédent	Variation (a - b)	
	(a)	(b)	EMPLOIS	RESSOURCES
Financement permanent	15 829 939 530,92	15 562 836 477,47	-	267 103 053,45
Actif immobilisé	16 947 329 709,91	16 611 053 901,95	336 275 807,96	-
Fonds de Roulement Fonctionnel (A)	-1 117 390 178,99	-1 048 217 424,48	69 172 754,51	-
Actif circulant	2 990 490 853,99	3 085 886 351,86	-	95 395 497,87
Passif circulant	3 852 809 394,80	3 707 471 018,73	-	145 338 376,07
Besoin de Financement Global (B)	-862 318 540,81	-621 584 666,87	-	240 733 873,94
TRÉSORERIE NETTE (A - B)	-255 071 638,18	-426 632 757,61	171 561 119,43	-

EMPLOIS ET RESSOURCES	Exercice		Exercice précédent	
	EMPLOIS	RESSOURCES	EMPLOIS	RESSOURCES
I - RESSOURCES STABLES DE L'EXERCICE				
Autofinancement (A)	-	606 803 035,63	-	567 985 344,94
Capacité d'autofinancement	-	802 803 035,63	-	763 985 344,94
Distribution de bénéfices	-	-196 000 000,00	-	-196 000 000,00
Cession et réduction d'immobilisation (B)	-	215 002,50	-	266 319,70
Cession d'immobilisations incorporelles	-	-	-	-
Cession d'immobilisations corporelles	-	215 002,50	-	266 319,70
Cession d'immobilisations financières	-	-	-	-
Récupération sur créances immobilisées	-	-	-	-
Augmentation des capitaux propres assimilés (C)	-	-	-	-
Augmentation du capital	-	-	-	-
Augmentation des réserves	-	-	-	-
Subventions d'Investissement	-	-	-	-
Augmentation des dettes de financement (D)	-	61 799 668,40	-	58 296 877,18
Dépôts de garantie	-	61 799 668,40	-	58 296 877,18
Emprunt à long terme	-	-	-	-
TOTAL I - RESSOURCES STABLES (A + B + C + D)		668 817 706,53		626 548 541,82
II - EMPLOIS STABLES DE L'EXERCICE				
Acquisitions, augmentations d'immobilisations (E)	500 384 524,40	-	482 765 491,72	-
Acquisition d'immobilisations corporelles	28 220 240,51	-	24 172 099,71	-
Acquisition d'immobilisations incorporelles	472 119 543,77	-	458 615 186,31	-
Augmentation d'immobilisations en cours	-	-	-	-
Acquisition d'immobilisations financières	44 740,12	-	-21 794,30	-
Remboursement des capitaux propres (F)	-	-	-	-
Remboursement des dettes de financement (G)	221 026 494,18	-	220 851 540,26	-
Dépôts de garantie	31 026 494,18	-	30 851 540,26	-
Emprunt à long terme	190 000 000,00	-	190 000 000,00	-
Acquisitions d'immobilisations en non valeur (H)	16 579 442,46	-	10 003 061,00	-
TOTAL II - EMPLOIS STABLES (E + F + G + H)	737 990 461,04	-	713 620 092,98	-
III - VARIATION BESOIN DE FINANCEMENT GLOBAL	-	240 733 873,94	195 308 522,44	-
IV - VARIATION DE LA TRÉSORERIE	171 561 119,43	-	-	282 380 073,60
TOTAL GÉNÉRAL	909 551 580,47	909 551 580,47	908 928 615,42	908 928 615,42





ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

Créée en 1995, Lydec gère la distribution d'eau et d'électricité, la collecte des eaux usées et pluviales ainsi que l'éclairage public pour 5 millions d'habitants de la Région du Grand Casablanca (Maroc) dans le cadre d'un contrat de gestion déléguée signé en 1997, pour une durée de 30 ans, entre l'Autorité Délégante (Communes de Casablanca, Mohammedia et Aïn Harrouda), l'Autorité de tutelle (le Ministère de l'Intérieur) et le Délégataire (Lydec). Le contrat arrive à échéance en 2027.

INDICATION DES MÉTHODES D'ÉVALUATION APPLIQUÉES PAR L'ENTREPRISE

I - ACTIF IMMOBILISÉ

A - ÉVALUATION À L'ENTRÉE

1 - Immobilisations en non valeurs

Les immobilisations en non valeurs sont comptabilisées conformément aux normes comptables. Elles figurent à l'actif pour leur coût d'acquisition, diminué des amortissements calculés selon la méthode linéaire au taux de 20%, sans prorata temporis.

2 - Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles comprennent :
 • L'actif incorporel représentant le droit d'usage des biens de retour financés par Lydec.
 • Les logiciels et licences pour leur coût d'acquisition.

3 - Traitement comptable de la concession

Depuis 1997, la date d'entrée en vigueur de la concession de service public dont bénéficie Lydec, les immobilisations entrant dans le périmètre de cette concession sont traitées selon les dispositions de l'avis du CNC n°4 du 26 mai 2005, tel qu'adopté par l'Assemblée Plénière du CNC, et celles du Code Général de Normalisation Comptable (CGNC).

Le traitement comptable de la concession se détaille comme suit :

3.1 Actif immobilisé du domaine concédé

Cette rubrique du bilan reprend, en contrepartie de la rubrique « droit de l'autorité concédante » figurant au passif du bilan, l'intégralité des biens de retour du domaine concédé, que ces biens soient mis en concession par le concédant, le concessionnaire ou par les tiers.
 Les biens de retour remis gratuitement en concession par le concédant ont été valorisés conformément au contrat de gestion délégué et ont été inscrit au bilan de Lydec.

3.2 Biens de retour mis dans la concession par Lydec

Selon le contrat de concession, ces biens sont remis au concédant gratuitement à la fin de la concession. Ainsi, conformément aux dispositions de l'avis du CNC et aux modalités pratiques d'application généralement retenues au Maroc, les biens de retour mis par le concessionnaire sont comptabilisés comme suit :
 Comptabilisation et amortissement de l'investissement réalisé par Lydec :
 • le montant des investissements réalisés par Lydec au titre des biens de retour est inscrit à la fois (i) en actif immobilisé du domaine concédé en contrepartie des droits de l'autorité délégante et (ii) en immobilisation incorporelle au sein de l'actif « l'Actif immobilisé du domaine privé » ;
 • les biens inscrits en actif immobilisé du domaine concédé (i) font l'objet d'un amortissement pour dépréciation (amortissement économique sur la durée de vie utile du bien) en contrepartie d'une réduction des droits de l'autorité délégante, sans impact sur le résultat de Lydec ; la durée d'amortissement économique est fixée contractuellement (en fonction de la nature des biens mis en concession) ;
 • L'immobilisation incorporelle qui figure dans l'actif immobilisé du domaine privée est amortie en totalité sur la durée résiduelle de la concession.

3.3 Biens de reprise mis en concession par Lydec

Les biens de reprise ne faisant pas partie du domaine concédé et apportés par Lydec sont comptabilisés comme des « biens propres », c'est-à-dire :
 • présentés au sein des immobilisations par nature (immobilisations corporelles) ;
 • amortis par la contrepartie du compte de résultat Lydec, selon leur durée de vie utile de ces biens.

4. Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles du domaine privé comprennent à la fois des biens propres et les biens de reprise lorsque ceux-ci font l'objet d'une option de reprise contre indemnité. Ces immobilisations figurent à l'actif à leur coût d'acquisition. Les amortissements sont calculés selon la méthode linéaire sur la base de la durée de vie de ces immobilisations.

5. Immobilisations financières

Les immobilisations financières représentent les prêts accordés au personnel, les dépôts et cautionnements ainsi que les titres de participation

B - CORRECTIONS DE VALEUR :

- Méthodes d'évaluation des provisions pour dépréciation
- Méthodes de détermination des écarts de conversion - actif

N/A
 Ajustement à la date de clôture des valeurs d'entrée des dettes libellées en devises

II - ACTIF CIRCULANT (Hors trésorerie)

A - Evaluation à l'entrée

- Stocks
- Créances
- Titres et valeurs de placement

CUMP
 Valeur nominale
 Valeur nominale

B - Corrections de valeur

- Méthodes d'évaluation des provisions pour dépréciation
- Méthodes de détermination des écarts de conversion - actif

Antériorité et nature de l'actif circulant
 Ajustement à la date de clôture des valeurs d'entrée des dettes libellées en devises

III - FINANCEMENT PERMANENT

- Méthodes de réévaluation
- Méthodes d'évaluation des provisions réglementées
- Dettes de financement permanent
- Méthodes d'évaluation des provisions durables pour risques et charges
- Méthodes de détermination des écarts de conversion - passif

N/A
 N/A
 Valeur d'émission de l'emprunt
 Evaluation individuelle du risque
 Ajustement à la date de clôture des valeurs d'entrée des dettes libellées en devises

IV - PASSIF CIRCULANT (HORS TRÉSORERIE)

- Dettes du passif circulant
- Méthodes d'évaluation des autres provisions pour risques & charges
- Méthodes de détermination des écarts de conversion - passif

Valeur nominale de la dette
 Evaluation individuelle du risque
 Ajustement à la date de clôture des valeurs d'entrée des dettes libellées en devises

V - TRÉSORERIE

- Trésorerie - actif
- Trésorerie - passif
- Méthodes d'évaluation des provisions pour dépréciation

Valeur nominale
 Valeur nominale
 N/A

VI - ECOULEMENT DU CHIFFRE D'AFFAIRES SUR LES VENTES

- Ventes de fluides
- Ventes de travaux

Chiffre d'affaires facturé au titre des consommations de l'exercice
 Evaluation en fin de période de l'énergie en compteur non facturé
 Méthode "à l'avancement" des travaux

VII - EMPRUNTS OBLIGATAIRES DE L'AUTORITÉ DÉLÉGANTE

Méthode d'évaluation

Capital restant dû au titre des emprunts obligataires émis par Lydec pour le compte de l'autorité délégante dans le cadre du financement de l'externalisation du régime de retraite du personnel statutaire.

VIII - DROITS À RÉVISION ÉCONOMIQUE

Les droits à révision économique sont comptabilisés après validation des montants par le Comité de Suivi et détermination de la date et des modalités de leur application (y compris l'effet rétroactif). Concernant les dossiers de révision 2011 et 2012, les parties au contrat de gestion déléguée ont acté le principe de traiter cette rétroactivité lors de la prochaine révision quinquennale.



Etat des dérogations

En DH

ETAT DES DEROGATIONS

INDICATION DES DÉROGATIONS	JUSTIFICATION DES DÉROGATIONS	INFLUENCE DES DÉROGATIONS SUR LE PATRIMOINE, LA SITUATION FINANCIÈRE ET LES RÉSULTATS
I - Dérogations aux principes comptables fondamentaux		Néant
II - Dérogations aux principes des méthodes d'évaluation comptables fondamentaux		
III - Dérogations aux règles d'établissement et de présentation des états de synthèse		



Etat des changements de méthodes

En DH

ETAT DES CHANGEMENTS DE METHODES

NATURE DES CHANGEMENTS	JUSTIFICATION DES CHANGEMENTS	INFLUENCE DES CHANGEMENTS SUR LE PATRIMOINE, LA SITUATION FINANCIÈRE ET LES RÉSULTATS
I- Changements affectant les méthodes d'évaluation		Néant
II- Changements affectant les modalités d'application		



Tableau des amortissements

En DH

TABLEAU DES AMORTISSEMENTS

NATURE	CUMUL DEBUT EXERCICE	DOTATION DE L'EXERCICE	AMORT. SUR IMMOB. SORTIES	MONTANT FIN D'EXERCICE
IMMOBILISATIONS EN NON VALEUR	391 269 735,81	12 861 899,06	-	404 131 634,87
Charges à répartir sur plusieurs exercices	-	-	-	-
Charges à répartir sur Honoraires	391 269 735,81	12 861 899,06	-	404 131 634,87
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	5 008 146 969,00	596 288 523,93	98 191,48	5 604 337 301,45
Immobilisation en recherche et développement	548 346,61	-	-	548 346,61
Brevet, marques, droitset valeur similaires	89 868 083,26	6 026 057,18	98 191,48	95 795 948,96
Immobilisations financement LYDEC domaine délégué	4 917 730 539,13	590 262 466,75	-	5 507 993 005,88
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	546 656 396,27	26 127 218,18	10 283 411,17	562 500 203,28
Terrains	-	-	-	-
Constructions	1 029 916,72	15 899,83	-	1 045 816,55
Installations techniques, matériel et outillage	284 235 369,36	14 269 345,12	383 805,00	298 120 909,48
Matériel de transport	56 001 861,46	2 832 326,68	-	58 834 188,14
Mobilier, matériel de bureaux	44 721 963,70	579 367,07	12 930,00	45 288 400,77
Matériel Informatique	146 326 183,98	8 397 279,48	9 886 676,17	144 836 787,29
Agencement , Installation et Aménagement	14 341 101,05	33 000,00	-	14 374 101,05
TOTAL	5 946 073 101,08	635 277 641,17	10 381 602,65	6 570 969 139,60



Tableau des titres de participation

TABLEAU DES TITRES DE PARTICIPATION

RAISON SOCIALE DE LA SOCIÉTÉ ÉMETTRICE	SECTEUR D'ACTIVITÉ	"CAPITAL SOCIAL DHS"	PARTICIPATION AU CAPITAL	PRIX D'ACQUISITION GLOBAL	VALEUR NETTE COMPTABLE	EXTRAIT DES DERNIERS ÉTATS DE SYNTHÈSE DE LA SOCIÉTÉ ÉMETTRICE			PODUIITS D'EXPLOITATION INSCRITS AU C.P.C DE L'EXERCICE	
						DATE DE CLÔTURE	SITUATION NETTE	RÉSULTAT NET		
Néant										





Tableau des immobilisations autres que financières

TABLEAU DES IMMOBILISATIONS AUTRES QUE FINANCIERES

Désignation	Montant brut début de l'exercice	AUGMENTATION			DIMINUTION			Montant brut fin d'exercice
		Acquisition	production par l'entreprise	Virement	Cession	Retrait	Virement	
IMMOBILISATIONS DOMAINE CONCEDE	26 195 962 892,62	1 738 997 255,92	-	970 818 352,27	-	-	970 818 352,27	27 934 960 148,54
Immobilisations gestion déléguée terminées	23 610 771 187,87	457 151 439,49	-	970 818 352,27	-	-	-	25 038 740 979,63
Immobilisations gestion déléguée en cours	2 585 191 704,75	1 281 845 816,43	-	-	-	-	970 818 352,27	2 896 219 168,91
IMMOBILISATIONS EN NON - VALEURS	408 502 782,06	16 579 442,46	-	-	-	-	-	425 082 224,52
Frais préliminaires	0,00	-	-	-	-	-	-	0,00
Autres Charges à répartir	613 368,68	-	-	-	-	-	-	613 368,68
Charges à répartir sur plusieurs exercices (Honoraires)	407 889 413,38	16 579 442,46	-	-	-	-	-	424 468 855,84
Primes de remboursement obligations	-	-	-	-	-	-	-	-
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	9 077 945 843,44	472 119 543,77	-	462 999 172,37	103 204,48	-	462 999 172,37	9 549 962 182,73
Immobilisations en recherche et développement	548 346,61	-	-	-	103 204,48	-	-	548 346,61
Brevet , Marques , Droits et Valeurs similaires	107 621 009,55	2 988 425,86	-	-	-	-	-	110 506 230,93
Autres immobilisations incorporelles (Financement lydec)	8 969 776 487,28	469 131 117,91	-	462 999 172,37	10 295 895,25	-	462 999 172,37	9 438 907 605,19
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	617 192 784,26	28 220 240,51	-	-	-	-	-	635 117 129,52
Terrains	-	-	-	-	-	-	-	-
Constructions	1 149 165,41	-	-	-	-	-	-	1 149 165,41
Matériel et outillage	320 138 917,60	12 905 994,76	-	-	383 805,00	-	-	332 661 107,36
Matériel de transport	67 255 608,11	119 999,92	-	-	-	-	-	67 375 608,03
Matériel informatique	168 061 500,38	14 664 263,33	-	-	9 899 160,25	-	-	172 826 603,46
Matériel mobilier de bureau	46 183 241,72	529 982,50	-	-	12 930,00	-	-	46 700 294,22
Autres immobilisations corporelles	14 404 351,04	-	-	-	-	-	-	14 404 351,04



Tableau des provisions

TABLEAU DES PROVISIONS

Nature	MONTANT DEBUT EXERCICE	DOTATIONS			REPRISES			MONTANT FIN EXERCICE
		D'EXPLOITATION	FINANCIERES	NON COURANTES	D'EXPLOITATION	FINANCIERES	NON COURANTES	
1 - Provision pour dépréciation de l'actif immobilisé	7 084 000,00	-	-	-	-	7 084 000,00	-	0
2 - Provisions réglementées	-	-	-	-	-	-	-	-
3 - Provisions durables pour risques et charges	-	-	-	-	-	-	-	-
SOUS TOTAL (A)	7 084 000,00	-	-	-	-	7 084 000,00	-	0
4 - Provision pour dépréciation de l'actif circulant (hors trésorerie)	410 080 406,80	414 050 041,07	-	-	395 397 582,00	-	-	428 732 865,9
5 - Autres Provisions pour risques et charges	41 614 586,79	15 855 946,00	-	-	3 560 931,33	-	-	53 909 601,5
6 - Provisions pour dépréciation des comptes de trésorerie	4 395 283,18	-	-	-	-	-	-	4 395 283,2
SOUS TOTAL (B)	456 090 276,77	429 905 987,07	-	-	398 958 513,33	-	-	487 037 750,5
TOTAL (A + B)	463 174 276,77	429 905 987,07	-	-	398 958 513,33	7 084 000,00	-	487 037 750,5



Tableau des créances

TABLEAU DES CREANCES

CREANCES	Total	ANALYSE PAR ECHEANCE				AUTRES ANALYSES			
		Plus d'un an	Moins d'un an	Echues et non recouvrées	Montant en devises	Montant sur l'Etat et organismes publics	Montant sur les entreprises liées	Montant représenté par effets	
DE L'ACTIF IMMOBILISE	1 783 595,32	1 783 595,32	-	-	-	-	-	-	
Prêts immobilisés	1 783 595,32	1 783 595,32	-	-	-	-	-	-	
DE L'ACTIF CIRCULANT	3 091 143 915,41	213 466 473,45	1 278 885 925,38	1 598 791 516,58	2 952 295,41	1 624 712 277,01	14 796 188,21	29 542 702,26	
Fournisseurs débiteurs, avances et acomptes	57 995 831,14	48 600,00	57 947 231,14	-	-	-	-	-	
Clients et comptes rattachés	2 192 582 263,81	163 827 283,43	932 178 277,25	1 096 576 703,13	2 952 295,41	812 161 075,26	14 796 188,21	29 542 702,26	
Etat	229 526 151,93	-	228 502 112,51	1 024 039,42	-	229 526 151,93	-	-	
Comptes d'associés	-	-	-	-	-	-	-	-	
Autres débiteurs	503 426 927,29	-	10 401 877,47	493 025 049,82	-	583 025 049,82	-	-	
Personnel	61 554 714,38	46 145 784,85	7 243 205,32	8 165 724,21	-	-	-	-	
Comptes de régularisation-actif	46 058 026,86	3 444 805,17	42 613 221,69	-	-	-	-	-	



Tableau des dettes

TABLEAU DES DETTES

DETTES	Total	ANALYSE PAR ECHEANCE				AUTRES ANALYSES			
		Plus d'un an	Moins d'un an	Echues et non recouvrées	Montant en devises	Montant sur l'Etat et organismes publics	Montant sur les entreprises liées	Montant représenté par effets	
DU FINANCEMENT	1 108 155 061,10	1 027 055 061,10	81 100 000,00	-	-	-	-	-	
Emprunts obligataires	480 000 000,00	400 000 000,00	80 000 000,00	-	-	-	-	-	
Autres dettes de financement	628 155 061,10	627 055 061,10	1 100 000,00	-	-	-	-	-	
DU PASSIF CIRCULANT	3 675 591 201,70	310 317 823,21	3 316 652 191,44	48 621 187,05	90 306,43	748 824 063,36	77 852 993,73	-	
Fournisseurs et comptes rattachés	2 302 594 046,37	-	2 253 972 859,32	48 621 187,05	90 306,43	-	77 852 993,73	-	
Clients créditeurs, avances et acomptes	198 120 671,10	-	198 120 671,10	-	-	-	-	-	
Personnel	54 947 868,58	-	54 947 868,58	-	-	-	-	-	
Organismes sociaux	3 007 814,36	-	3 007 814,36	-	-	3 007 814,36	-	-	
Etat	622 188 507,54	-	622 188 507,54	-	-	622 188 507,54	-	-	
Comptes d'associés	-	-	-	-	-	-	-	-	
Autres créanciers	141 596 198,55	6 691 003,18	134 905 195,37	-	-	123 627 741,46	-	-	
Comptes de régularisation-passif	353 136 095,20	303 626 820,03	49 509 275,17	-	-	-	-	-	



Tableau des suretés réelles données ou reçues

TABLEAU DES SURETES REELLES DONNEES OU RECUES

TIERS CREDITEURS OU TIERS DEBITEURS	MONTANT COUVERT PAR LA SURETE	NATURE (1)	DATE ET LIEU D'INSCRIPTION	OBJET (2) (3)	VALEUR COMPTABLE NETTE DE LA SURETE DONNEE A LA DATE DE CLOTURE
SURETES DONNEES SURETES RECUES					Néant

(1) Cégeo hypothécaire - 2. Nantissement - 3. Warrant - 4. Autres - 5. (à préciser)
 (2) Préciser si la sûreté est donnée aux profits d'entreprises ou de personnes liées. (sûretés données) - Entreprises liées, associés, membre du personnel
 (3) Préciser si la sûreté reçue par l'entreprise provient de personnes liées autres que le débiteur (Sûretés reçues)



Engagements financiers reçus ou donnés hors opérations de crédit - bail

ENGAGEMENTS FINANCIERS RECUS OU DONNES HORS OPERATIONS DE CREDIT - BAIL

ENGAGEMENTS DONNES	Exercice 2019	Exercice précédent
Avals et cautions		
Cautions bancaire au profit de l'Autorité Délégante	146 542 000,00	141 930 000,00
Cautions bancaires au profit de l'Administration des Douanes	5 000 000,00	5 000 000,00
Caution bancaire au profit des Eaux et Forêts	49 447,00	49 447,00
Caution bancaire au profit GDF SUEZ Energie Service en garantie du loyer	262 500,00	262 500,00
Caution bancaire divers	781 289,88	760 930,26
Engagements en matière de pensions de retraite et obligations similaires		
Engagements sociaux (couverture médicale et gratuité des services de l'entreprise au profit des retraités statutaires)	627 009 000,00	622 884 042,45
Autres Engagements	2 447 291 167,48	2 204 197 638,23
Engagements contractuels d'investissements		
TOTAL (1)	3 226 935 404,36	2 975 084 557,95
(1) Dont engagements à l'égard d'entreprises liées		
ENGAGEMENTS RECUS	Exercice 2019	Exercice précédent
Avals et cautions		
Garanties reçues sur contrats	391 925 305,32	303 131 124,26
Autres Engagements		
Facilités de crédit non utilisées	1 655 000 000,00	1 106 500 000,00
TOTAL (2)	2 046 925 305,32	1 409 631 124,26
(2) Dont engagements à l'égard d'entreprises liées		



Etat du Fonds de Travaux

ETAT DU FONDS DE TRAVAUX

SOLDE DU COMPTE FONDS DE TRAVAUX AU 31 DÉCEMBRE 2019	31-déc-19	31-déc-18
Solde du compte Fonds de travaux	123 303 957,98	162 848 939,91

FONCTIONNEMENT DU COMPTE FONDS DE TRAVAUX

Lydec gère le compte Fonds de Travaux pour le compte et sous le contrôle de l'Autorité Délégante, sans impact sur le résultat, situation nette et patrimoine du délégataire. Les ressources de ce compte sont constituées des frais de raccordement aux réseaux et contribuent au financement des infrastructures pour répondre aux enjeux majeurs de développement du Grand Casablanca. L'ensemble des ouvrages financés par le Fonds de Travaux sont propriété de l'Autorité Délégante.

Les modalités de fonctionnement du compte Fonds de Travaux sont définies dans l'annexe 11-3 du contrat de gestion déléguée. Cette annexe précise notamment la nature des opérations au crédit et au débit de ce compte.

SITUATION DU FONDS DE TRAVAUX VIS-À-VIS DE L'ADMINISTRATION FISCALE

Par courrier en date du 30 juin 2014, l'Administration Fiscale demande la fiscalisation des ressources de ce Fonds et le dépôt de déclarations d'Impôt sur les sociétés et de TVA séparées, estimées par celle-ci respectivement à 488 Mdhs et 325 Mdhs sur la période 2009-2012. Lydec et l'Autorité déléguée, en coordination étroite avec l'Autorité de tutelle, la Direction des Régies et des Services Concédés du Ministère de l'Intérieur, ont fait valoir auprès de l'Administration Fiscale et au regard des spécificités du Fonds de Travaux le caractère non-assujettissable du Fonds de Travaux à cette imposition.

- En date du 8 août 2014, après avoir consulté toutes les parties prenantes au contrat de gestion déléguée, Lydec a adressé une lettre de réponse à la Direction Régionale des impôts dans laquelle elle apporte les arguments à l'appui de cette analyse.
- Une réunion a été tenue avec la DRI sur le sujet en date du 04 novembre 2014. A la suite de cette réunion, une dernière note reprenant et complétant les arguments développés à l'appui de la position de la Lydec et de l'Autorité Délégante a été adressée à la DRI.
- Les échanges sont encourus entre l'Administration Fiscale et les parties prenantes au contrat de gestion déléguée.



PASSIFS ÉVENTUELS**I - Audit de la gestion déléguée 1997-2006, 2007-2011, 2012-2013, 2014-2015 et 2016-2017****1-Audit de la gestion déléguée 1997-2006**

Pour rappel, en date du 3 mai 2013, le comité de suivi a décidé la constitution d'une commission mixte aux fins de lui faire des propositions de résolution de ce dossier. Cette commission s'est réunie en juillet 2013 puis a repris ses travaux en mai 2014 afin d'examiner chacune des observations formulées de part et d'autre. En juillet 2014, à l'issue de 4 réunions, la DRSC a pris acte de l'évolution du dossier et demandé l'avis de tiers experts indépendants.

Suite à différents échanges et notamment une réunion tenue le 29 décembre 2014, sous la présidence du Wali et en présence du président de l'Autorité déléguante et de Lydec, un protocole d'accord a été signé et stipule notamment que les redressements relatifs à l'assistance technique, aux rendements et à la question spécifique de la retraite (créance de 403 MDhs) sont devenus sans objet. Ce protocole invitait la commission mixte à s'adjoindre les services d'un expert indépendant pour statuer sur les autres points au plus tard fin avril 2015.

L'Autorité Déléguante et Lydec ont lancé le 02/03/2015 une consultation restreinte qui a abouti au choix du cabinet SNC Lavalin pour le volet comptable du dossier et le cabinet Baker & McKenzie pour le volet juridique.

Les rapports définitifs de l'expertise ont été remis en juillet 2015. Les conclusions confirment globalement les positions de Lydec.

Suite à cette expertise, la commission mixte a repris ses travaux en octobre et novembre 2015 et rendu compte de l'avancement du dossier au comité de suivi de la Gestion Déléguée réuni le 21 janvier 2016. Ce dernier a pris acte de l'avancement du dossier et demandé à la commission mixte de poursuivre et conclure ses travaux.

La commission mixte a repris ses travaux en janvier 2017 suite aux recommandations du Comité de Suivi du 29 décembre 2016 d'accélérer le processus de révision du Contrat de Gestion Déléguée. Les parties ont passé en revue le dossier de l'audit 1997-2006 (contexte, historique avec ses différentes étapes, position du SPC/AD arrêtée sur la base des conclusions de l'expertise indépendante).

Lors du Comité de Pilotage tenu le 15 décembre, il a été proposé de solder définitivement l'audit 1997-2006 dans le cadre d'une transaction globale à travers un engagement d'investissements du délégataire en plus de ses engagements contractuels. Ce Comité n'a pas validé cette proposition du fait d'un désaccord sur la modalité de mise en œuvre permettant de clôturer définitivement ce dossier et a renvoyé vers le prochain Comité de pilotage de la révision.

Le comité de pilotage du 27 avril 2018 a décidé de clôturer le dossier relatif à l'audit 1997-2006 (voir point 3 ci-dessous).

2- Audits de la gestion déléguée 2007-2011, 2012-2013 et 2014-2015

Les dossiers des audits de la gestion déléguée des périodes 2007-2011, 2012-2013 et 2014-2015 sont examinés dans le cadre des travaux de la révision contractuelle par la commission mixte en charge du bilan du passé. Cette commission a notamment convenu d'arrêter une situation « bilancielle » du Fonds de Travaux à fin 2015 sur la base de laquelle les redressements seraient analysés. A date, suites à ces échanges, le 17 septembre le SPC a transmis une nouvelle position du SPC / Autorité Déléguante sur les conclusions des audits 2007-2015. Cette position prend en compte l'abandon de certains redressements. Lydec a répondu à la position définitive en renvoyant un dossier complet de réponse sur les points soulevés dans la position définitive du SPC.

Lors du Comité de Pilotage tenu le 15 décembre, il a été proposé de solder définitivement l'audit 2007-2015 dans le cadre d'une transaction globale à travers un engagement d'investissements du délégataire en plus de ses engagements contractuels. Ce Comité n'a pas validé cette proposition du fait d'un désaccord sur la modalité de mise en œuvre permettant de clôturer définitivement ce dossier et a renvoyé vers le prochain Comité de pilotage de la révision.

Le comité de pilotage du 27 avril 2018 a décidé de clôturer le dossier relatif aux audits du Contrat de Gestion Déléguée (CGD) réalisés sur les périodes 2007-2011, 2012-2013 et 2014-2015 (voir point 3 ci-dessous).

3- Clôture des dossiers relatifs aux audits du CGD réalisées sur les périodes 1997-2006, 2007-2011, 2012-2013, 2014-2015 et 2016-2017

Le comité de pilotage du 27 avril 2018 a adopté les solutions proposées lors de la Commission Technique Principale (CTP) du 20 avril 2018 afin de clôturer le dossier relatif aux audits du CGD réalisés sur les périodes 1997-2006, 2007-2011, 2012-2013, et 2014-2015 à savoir :

- verser avant le 31/12/2017, au compte du FDT, un montant de 35 MDH;

- réaliser par Lydec en 2018, une enveloppe d'investissement au-delà de ses engagements contractuels, d'un montant de 42 MDH net (Hors, FG&FF) ;

- réserver par Lydec, au-delà de ses engagements contractuels, une enveloppe de 111,27 MDH net (hors FF&FG) au projet d'assainissement pluvial de Hay Sadri. Ce projet dont la réalisation doit s'étaler sur deux ans, est prévu de démarrer en 2018.

4- Audit de la gestion déléguée 2016-2017

Les audits de la gestion déléguée au titre des périodes 2016-2017 ont démarré en mai 2018 dans le cadre des travaux de la révision contractuelle. En date du 28 février 2019, un comité de pilotage a été tenu et a validé les propositions de la commission mixte SPC/Lydec présentées lors du comité de pilotage du 18 décembre 2018 à savoir :

- solder ce dossier dans le cadre du bilan des passifs pour un montant de 6,6 Mdhs.

II- Audit de valorisation des investissements 2007-2015 et 2016-2017**1- Audit de valorisation des investissements 2007-2015**

Pour rappel, Lydec avait reçu le rapport provisoire de valorisation des investissements (partie métiers) le 30 juin 2016 avec des redressements/demandes d'explication auquel Lydec avait répondu en septembre 2016 en rejetant l'essentiel des redressements et en apportant les compléments d'information / clarifications nécessaires.

Le 30 janvier 2017, Lydec a reçu le rapport définitif relatif à la valorisation des investissements (partie métiers). Lydec a répondu en date du 14 avril 2017 en confirmant sa position initiale et en rejetant l'essentiel des redressements. La dernière position du SPC/AD a été transmise en date du 10 novembre 2017, à laquelle Lydec a répondu en date du 17 novembre 2017.

Le 11 avril 2017, Lydec a reçu le rapport définitif sur la valorisation des moyens communs. Une réponse complète a été faite par Lydec le 17 mai 2017.

Lydec a également transmis l'ensemble des éléments demandés pour la mission de valorisation des investissements de l'échantillon complémentaire, pour laquelle le rapport était attendu début 2018. D'un commun accord entre les parties, l'analyse de l'échantillon complémentaire viendra en lieu et place de l'extrapolation qui était initialement proposée pour couvrir l'ensemble des investissements de la période 2007-2015.

En date du 20 novembre 2017, le SPC/AD a également transmis un rapport provisoire sur les prestations effectuées par les sociétés apparentées. Ce rapport incluait des demandes d'informations complémentaires qui ont depuis été transmises. Le rapport définitif de cette mission était attendu début 2018.

Le comité de pilotage du 27 avril 2018 a adopté les solutions proposées lors de la CTP du 20 avril 2018 afin de clôturer le dossier relatif à la valorisation des investissements sur la période 2007/2015 à savoir: 126,7 MDH à régulariser par Lydec à travers le bilan des passifs, 24,5 MDH considérés comme déjà traités et régularisés et 25,4 MDH concernant les dossiers "" à suivre"" qui feront l'objet d'un protocole spécifique qui arrêtera les modalités de leur suivi.

2- Audit de valorisation des investissements 2006-2017

L'audit de valorisation des investissements 2016-2017 a démarré en mai 2018 dans le cadre des travaux de la révision contractuelle. En date du 28 février 2019, un comité de pilotage a été tenu et a validé les propositions de la commission mixte SPC/Lydec présentées lors du comité de pilotage du 18 décembre 2018 à savoir :

- régulariser par Lydec dans le cadre du bilan des passifs un montant de 14,1 Mdhs.

III- Dossier de la retraite-Partie antérieure au 30/09/2003

Pour rappel, en date du 27 avril 2018, le comité de pilotage invite la CTP à finaliser la vérification des montants réclamés par les parties, Lydec et SPC/AD, relatifs au dossier de la retraite datant de la période antérieure à 2003:

1. pensions versées par Lydec en lieu et place de la CCR;
2. cotisations collectées;
3. participation de Lydec au ticket d'entrées RCAR.

En date du 28 février 2019, un comité de pilotage a été tenu et a validé les propositions de la commission mixte SPC/Lydec présentées lors du comité de pilotage du 18 décembre 2018 à savoir :

- porter au profit de l'AD dans le cadre du bilan des passifs un montant de 74,8 Mdh.

IV- Impacts COVID-19

L'état d'urgence sanitaire lié à l'épidémie de COVID 19 n'entraîne pas d'ajustements des comptes au 31 décembre 2019 et ne remet pas en cause la continuité d'activité de l'entreprise. Des travaux sont en cours pour estimer l'impact sur les prévisions budgétaires.



Détail des non-valeurs

Exercice du 01/01/2019 au 31/12/2019

DETAIL DES NON-VALEURS

COMPTE PRINCIPAL	INTITULE	MONTANT
21281000	Travaux de grosses réparations	-
21283000	Charges à répartir sur honoraires	424 468 855,84
21284000	Autres Charges à répartir	613 368,68
TOTAL		425 082 224,52



Tableau des plus ou moins values de cessions ou retraits d'immobilisations

Exercice du 01/01/2019 au 31/12/2019

TABLEAU DES PLUS OU MOINS VALUES DE CESSIONS OU RETRAITS D'IMMOBILISATIONS

DATE DE CESSION OU DE RETRAIT	INTITULE	Montant brut	Amortissements cumulés	Valeur nette d'amortissements	Produit de cession	Plus values	Moins values
2019	BREVETS, MARQUES, DROITS ET VALEURS SIMI	103 204,48	98 191,48	5 013,00	1 882,46	1 619,32	4 749,86
2019	MATERIEL	254 222,00	254 222,00		4 049,94	4 049,94	
2019	AUT INST TECHNE MAT ET OUTILLAGES	129 583,00	129 583,00		2 846,51	2 846,51	
2019	MOBILIER DE BUREAU	12 930,00	12 930,00		205,98	205,98	
2019	MATERIEL INFORMATIQUE	9 899 160,25	9 886 676,17	12 484,08	206 017,61	198 065,02	4 531,49
TOTAL		10 399 099,73	10 381 602,65	17 497,08	215 002,50	206 786,77	9 281,35



Tableau des biens en crédit bail

Exercice du 01/01/2019 au 31/12/2019

TABLEAU DES BIENS EN CREDIT BAIL

N° DU CONTRAT	DURÉE DU CONTRAT			JUSTE VALEUR DU BIEN (H.T)	DURÉE THÉORIQUE D'AMORTISSEMENT DU BIEN	CUMUL DES REDEVANCES DES EXERCICES PRÉCÉDENTS	CUMUL DES REDEVANCES DE L' EXERCICE	REDEVANCES RESTANT À PAYER			OBSERVATIONS
	DU	AU	DURÉE CONTRAT EN MOIS					A MOINS D'UN AN	A PLUS D'UN AN	DURÉE CONTRAT EN MOIS	
Néant											





Détail des postes du C P C (Produits)

Exercice du 01/01/2019 au 31/12/2019

DETAIL DES POSTES DU C P C (PRODUITS)

POSTE	Exercice	Exercice précédent
	Montant net	Montant net
PRODUIT D' EXPLOITATION		
711	Ventes de marchandises	
	Ventes de marchandises au Maroc	6 334 281 297,66
	Ventes de marchandises à l'étranger	6 310 441 061,66
	Reste du poste des ventes de marchandises	
	Total	6 334 281 297,66
712	Ventes des biens et services produits	
	Ventes travaux	298 031 695,35
	Recettes fonds de travaux	496 200 082,83
	Entretien et location branchements \ compteurs	133 244 930,13
	Coupures -Rebranchements	47 512 581,64
	Pose et depose de compteurs	8 126 648,75
	Autres prestations	5 823 067,91
	Peines et soins	121 907 104,50
	Reste du poste des ventes et services produits	16 482 506,06
	Total	1 127 328 617,17
713	Variation des stocks de produits	
	Variation des stocks des biens produits	
	Variation des stocks des services produits	
	Variation des stocks des produits en cours	
	Total	
718	Autres produits d'exploitation	
	Jetons de présence reçus	
	Reste du poste (produit divers)	
	Total	
719	Reprises d'exploitation:transferts des charges	
	Reprises	398 958 513,33
	Transferts des charges	49 515 292,32
	Total	448 473 805,65
PRODUITS FINANCIERS		
738	Interets et autres produits financiers	
	Interets et produits assimilés	4 229 244,17
	Revenus des créances rattachées à des participations	3 073 131,19
	Produits nets sur cessions de titres et valeurs de placement	29 421,98
	Reste du poste interêts et autres produits financiers	
	Total	4 229 244,17



Détail des postes du C P C (Charges)

Exercice du 01/01/2019 au 31/12/2019

DÉTAIL DES POSTES DU C P C (CHARGES)

POSTE	Exercice Montant net	Exercice précédent Montant net
CHARGES D'EXPLOITATION		
7611	Ventes de marchandises	
Achat revendus de marchandises		
Achat de marchandises	4 368 219 858,66	4 361 024 529,40
Variation des stocks de marchandises		
Total	4 368 219 858,66	4 361 024 529,40
612	Achat consommés de matière première	
Achat de matières premières		
Variation des stocks de matière première		
Achat de matériel et fournitures consommables et d'emballages	180 630 041,79	203 745 352,63
variation des stocks de matière,fournitures et emballage	462 036,52	-2 986 995,25
Achat non stockés de matière et fourniture	119 621 207,66	125 733 829,45
Achats de travaux ,études et prestations de services	843 268 454,62	621 593 919,78
Total	1 143 981 740,59	948 086 106,61
613\614	Autres charges externes	
Locations et charges locatives	35 786 811,53	34 956 839,01
Redevances de crédit -bail		
Entretiens et réparations	19 722 859,90	16 650 304,85
Primes d'assurances	11 978 538,89	11 365 432,67
Rémunerations du personnel extérieur a l'entreprise	23 978 505,91	20 754 774,99
Rémunerations d'intermédiaires et honoraires	6 904 302,02	8 825 499,18
Redevances diverses	158 253 886,52	154 438 674,30
Documentation diverses	181 426,00	126 797,17
Transports	85 258,70	43 829,60
Reste du poste des Autres charges externes	39 734 119,94	38 229 815,05
Total	296 625 709,41	285 391 966,82
617	Charges de personnel	
Rémunération du personnel	578 915 809,27	577 722 074,09
Charges sociales	205 112 306,51	205 443 302,58
Reste du poste des autres charges de personnel	41 004 137,70	49 173 885,42
Total	825 032 253,48	832 339 262,09
618	Autres charges d'exploitation	
Jeton de présence	105 000,00	90 000,00
Pertes sur créances irrécouvrables	15 514 451,93	10 031 255,40
Reste du poste des autres charges d'exploitation		
Total	15 619 451,93	10 121 255,40
CHARGES FINANCIERES		
638	Autres charges financiere	
Charges nettes sur cessions de titres et valeurs de placement		
Reste du poste des autres charges financieres	12 056,93	21 075,65
Total	12 056,93	21 075,65
CHARGES NON COURANTES		
658	Autres charges non courantes	
Pénalités sur marchés et dédits		15 626,00
Rappels d'impôts (Autres que l'IS)		
Pénalités et amendes fiscales	302 024,00	1 193 335,80
Reste du poste des autres charges non courantes	16 525 868,39	10 951 052,67
Total	16 827 892,39	12 160 014,47





Passage du résultat net comptable au résultat net fiscal

Exercice du 01/01/2019 au 31/12/2019

PASSAGE DU RESULTAT NET COMPTABLE AU RESULTAT NET FISCAL

INTITULES	MONTANT	MONTANT
I RESULTAT AVANT IS (et hors CSN)	284 151 276,99	
Bénéfice net avant IS	284 151 276,99	
Perte nette avant IS		
II REINTEGRATIONS FISCALES	349 909 694,05	
1-Courantes	333 298 166,66	
Dotation aux provisions pour dépréciation clients	250 801 782,53	
Redevance COS non déductible	54 730 878,49	
Surplus Amortissements non déductible sur LLD	939 408,47	
Ecart de conversion - Passif 2019	4 633,66	
Dons non déductibles	6 040 150,00	
Amortissements FFC non reçu	1 241 739,56	
Provision pour risques et charges	12 757 892,00	
Charges sur exercices antérieurs	6 781 681,94	
2-Non Courantes	16 611 527,39	
Autres charges non courantes	10 960 789,82	
Charges sur exercices antérieurs	5 565 078,57	
Pénalité et Amendes Fiscales	85 659,00	
III DEDUCTIONS FISCALES		260 893 536,76
1- Courantes		260 893 536,76
Ecart de conversion - Passif 2018		4 044,67
Reprises sur provision déc 2018		21 384 587,34
Reprise Dotation aux provisions pour dépréciation clients		239 504 904,75
2- Non courantes		-
TOTAL (T1 ; T2)	634 060 971,04	260 893 536,76
IV RESULTAT BRUT FISCAL		MONTANTS
Bénéfice brut si T1>T2 (A)		373 167 434,27
Déficit brut fiscal si T2>T1 (B)		
V REPORT DEFICITAIRES IMPUTES (C) (1)		
Exercice n-4		
Exercice n-3		
Exercice n-2		
Exercice n-1		
VI RESULTAT NET FISCAL		
Bénéfice net fiscal (A - C)		373 167 434,27
ou déficit net fiscal (B)		
VII CUMUL DES AMORTISSEMENTS FISCALEMENT DIFFERES		
VIII CUMUL DES DEFICITS FISCAUX RESTANT A REPORTER		
Exercice n-4		
Exercice n-3		
Exercice n-2		
Exercice n-1		



Détermination du résultat courant après impôts

Exercice du 01/01/2019 au 31/12/2019

DETERMINATION DU RESULTAT COURANT APRES IMPOTS

DETERMINATION DU RESULTAT		MONTANT
Resultat courant d'après C.P.C	(+)	262 503 894,55
Réintégrations fiscales sur opérations courantes	(+)	333 298 166,66
Déductions fiscales sur opérations courantes	(-)	260 893 536,76
Resultat courant théoriquement imposable	(=)	334 908 524,44
Impôt théorique sur résultat courant	(-)	103 821 642,58
Resultat courant après impôts	(=)	158 682 251,97

II INDICATIONS DU REGIME FISCAL ET DES AVANTAGES OCTROYES PAR LES CODES DES IN VESTISSEMENTS OU PAR DES DISPOSITIONS LEGALES SPECIFIQUES



Détail de la taxe sur la valeur ajoutée

Exercice du 01/01/2019 au 31/12/2019

DETAIL DE LA TAXE SUR LA VALEUR AJOUTEE

Nature	"Solde début exercice	Opération de l'exercice	Déclaration TVA	Solde fin exercice
A. TVA FACTUREE	336 725 419,03	1 151 631 392,39	1 099 342 675,58	389 014 135,84
B. TVA RECUPERABLE	211 495 741,20	844 972 485,26	842 596 783,50	213 871 442,96
Sur charges	174 036 146,51	649 835 139,50	649 538 284,87	174 333 001,14
Sur immobilisations	37 459 594,69	195 137 345,76	193 058 498,63	39 538 441,82
T.V.A due ou crédit T.V.A (A-B)	125 229 677,83	306 658 907,13	256 745 892,08	175 142 692,88



Etat de répartition du capital social

Exercice du 01/01/2019 au 31/12/2019

ETAT DE RÉPARTITION DU CAPITAL SOCIAL

NON, PRÉNOM OU RAISON SOCIALE DES PRINCIPAUX ASSOCIÉS	Adresse (2)	NOMBRE DE TITRES		"VALEUR NOMINALE DE CHAQUE ACTION OU PART SOCIALE" (5)	MONTANT DU CAPITAL		
		Exercice précédent (3)	Exercice actuel (4)		SOUSCRIT (6)	APPELÉ (7)	LIBÉRÉ (8)
SUEZ	1, Rue d'Astorg 75379 PARIS CEDEX 08 France	4 080 000	4 080 000	100,00	408 000 000,00	408 000 000,00	408 000 000,00
FIPAR HOLDING	Immeuble CDG, Place Moulay El HASSAN Rabat	1 279 499	1 279 499	100,00	127 949 900,00	127 949 900,00	127 949 900,00
RMA	83, Avenue de l'armée Royale Casablanca	1 274 488	1 291 583	100,00	129 158 300,00	127 448 800,00	127 448 800,00
Flottant		1 366 013	1 348 918	100,00	134 891 800,00	136 601 300,00	136 601 300,00
TOTAL		8 000 000	8 000 000		800 000 000,00	800 000 000,00	800 000 000,00



Tableau des affectations des résultats intervenues au cours de l'exercice

Exercice du 01/01/2019 au 31/12/2019

TABLEAU D'AFFECTATION DES RESULTAT INTERVENUE AU COURS DE L'EXERCICE

A ORIGINE DES RESULTATS A AFFECTER (Décision de l'AGO du 13 juin 2019)	MONTANT	B AFFECTATION DES RESULTATS	MONTANT
Report à nouveau	751 660 492,98	Réserve légale	
Resultat nets en instance d'affectation	204 288 270,83	Autres réserves	
Resultat net de l'exercice		Tantième	
Prélèvements sur les réserves		Dividendes	196 000 000,00
Autres prélèvements	955 948 763,81	Autres affectations	
TOTAL		Report à nouveau	759 948 763,81
		TOTAL	955 948 763,81





Résultats et autres éléments caractéristiques de l'entreprise au cours des trois derniers exercices

Exercice du 01/01/2019 au 31/12/2019

RÉSULTATS ET AUTRES ÉLÉMENTS CARACTÉRISTIQUES DE L'ENTREPRISE AU COURS DES TROIS DERNIERS EXERCICES

NATURE DES INDICATIONS	EXERCICE N-2	EXERCICE N-1	EXERCICE N
* SITUATION NETTE DE L'ENTREPRISE			
- Capitaux propres (+) Capitaux propres assimilés(-) Immobilisations en non valeurs	1 819 743 977,35	1 826 474 807,90	1 794 480 164,84
* OPERATIONS ET RÉSULTATS DE L'EXERCICE			
1. Chiffre d'affaires hors taxes	7 216 944 607,04	7 241 584 092,32	7 461 609 914,83
2. Résultat avant impôts	335 727 295,52	334 443 330,48	284 151 276,99
3. Impôts sur les résultats	135 574 535,69	130 155 059,65	115 524 404,65
4. Bénéfices distribués	180 000 000,00	196 000 000,00	196 000 000,00
5. Résultats non distribués (mis en réserve ou en instance d'affectation)	200 152 759,83	204 288 270,83	168 626 872,34
* RESULTAT PAR TITRE			
(Pour les sociétés par actions et S.A.R.L)			
Résultat net par action ou part sociale	25,02	25,54	21,08
Bénéfice distribués par action ou part sociale	22,50	24,50	24,50
* PERSONNEL			
Montant des salaires bruts de l'exercice	846 804 039,75	832 339 262,09	825 032 253,48
Effectif des salariés employés à la fin de l'exercice	3 392	3 325	3 284



Tableau des opérations en devises comptabilisées pendant l'exercice

Exercice du 01/01/2019 au 31/12/2019

TABLEAU DES OPERATIONS EN DEVICES COMPTABILISEES PENDANT L'EXERCICE

NATURE	ENTRÉE CONTRE-VALEUR EN DH	SORTIE CONTRE-VALEUR EN DH
Financement permanent		
Immobilisations brutes	235,74	
Rentrées sur immobilisations		
Remboursement des dettes de financement		
Produits	384 940,84	
Charges		28 236 580,33
Total des entrées	385 176,58	
Total des sorties		28 236 580,33
Balance devises	27 851 403,75	
TOTAL	28 236 580,33	28 236 580,33



Datation et événements postérieurs

Exercice du 01/01/2019 au 31/12/2019

DATATION ET EVENEMENTS POSTERIEURS

I - DATATION

Date de clôture (1)	31 décembre 2019
Date d'établissement des états de synthèse (2)	20 février 2020

(1) Justification en cas de changement de la date de clôture de l'exercice

(2) Justification en cas de dépassement du délai réglementaire de trois mois prévu pour l'élaboration des états de synthèse,

I - Événements nés postérieurement à la clôture de l'exercice non rattachables à cet exercice avant la 1^{ère} communication externe des états de synthèse,

DATES	Indication des événements



37, Bd Abdellatif Ben Kaddour
20 050, Casablanca
Maroc



Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca
Maroc

LYDEC

RESUME DU RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES EXERCICE DU 1^{er} JANVIER AU 31 DECEMBRE 2019

Conformément à la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale Ordinaire, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2019.

Nous avons effectué l'audit des états de synthèse ci-joints de la Société LYDEC S.A. comprenant le bilan, le compte de produits et charges, l'état des soldes de gestion, le tableau de financement et l'état des informations complémentaires (ETIC) relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2019. Ces états de synthèse font ressortir un montant de capitaux propres et assimilés de MAD 1 815 430 754,49 dont un bénéfice net de l'exercice de MAD 168 626 872,34.

La direction est responsable de l'établissement et de la présentation sincère de ces états de synthèse, conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces états de synthèse sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre mission selon les normes de la profession au Maroc et compte tenu des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Au 31 décembre 2019, les créances nettes vis-à-vis de la clientèle « Bidonvilles » s'élèvent à MMAD 156 HT et sont majoritairement antérieures à 2019. Selon le management, compte tenu de la difficulté de mettre en œuvre les actions de recouvrement prévues par le contrat de gestion déléguée, notamment la coupure, du fait des limitations définies par les autorités, une partie de cette créance sera recouvrée. L'autre partie de ces créances fait l'objet de discussions avec les Autorités, en particulier dans le cadre de la révision du Contrat de Gestion Déléguée, pour déterminer leurs modalités de recouvrement. A ce stade, nous ne sommes pas en mesure de nous prononcer sur l'issue de ces discussions et par conséquent sur le niveau de recouvrabilité de ces créances.

Sous réserve de l'incidence de la situation décrite au paragraphe ci-dessus, nous certifions que les états de synthèse cités ci-dessus sont réguliers et sincères et donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la Société LYDEC S.A. au 31 décembre 2019 conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Sans remettre en cause l'opinion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur le point suivant :

Suite au transfert de la gestion du régime des retraites du personnel de la gestion déléguée de la Caisse Commune des Retraites (CCR) au RCAR, Lydec se trouve au 31 décembre 2019 avec une créance d'un montant net de MMAD 102 correspondant à la différence entre les cotisations perçues et les pensions versées. L'Avenant de la révision du Contrat de Gestion Déléguée en date du 11 mai 2009, précise que l'Autorité de tutelle procédera à la recherche de ressources auprès de l'Etat pour contribuer à l'apurement de cette situation et ce, en conformité avec les décisions des commissions techniques de suivi du 17 décembre 2003 et du 24 décembre 2004. Le comité de suivi du 28 février 2019 a arrêté le





37, Bd Abdellatif Ben Kaddour
20 050, Casablanca
Maroc



Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca
Maroc

montant de cette créance à MMAD 100,5 à rembourser à travers un compte dédié dont le financement reste à définir.

Dans le même cadre, Lydec enregistre une créance envers l'Autorité Déléguée d'un montant de MMAD 219 au 31 décembre 2019, représentant les versements effectués à la CNRA, au titre du régime complémentaire de la retraite (RECORE) et visant à maintenir les pensions du personnel statutaire en départ à la retraite au même niveau que celui qui était garanti par la CCR. Le Comité de Suivi, réuni le 27 avril 2018, a reconnu la créance correspondant aux versements effectués à la CNRA et arrêté son montant au 31 décembre 2016 à MMAD 106.

Vérifications et informations spécifiques

Nous avons également procédé aux vérifications spécifiques prévues par la loi et nous nous sommes assurés notamment de la concordance des informations données dans le rapport de gestion du Conseil d'Administration destiné aux actionnaires avec les états de synthèse de la Société.

Les Commissaires aux Comptes

Casablanca, le 03 avril 2020

ERNST & YOUNG

HICHAM DIOURI
Associé

MAZARS AUDIT ET CONSEIL

ADNANE LOUKILI
Associé



Building a better
working world

37, Bd Abdellatif Ben Kaddour
20 050, Casablanca
Maroc



Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca
Maroc

Aux Actionnaires

LYDEC S.A.

48, Rue Mohamed Diouri
Casablanca

RAPPORT SPECIAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES EXERCICE DU 1^{er} JANVIER AU 31 DECEMBRE 2019

En notre qualité de commissaires aux comptes de votre société, nous vous présentons notre rapport sur les conventions réglementées conformément aux dispositions des articles 56 à 59 de la loi 17-95 telle que modifiée et complétée par les lois 20-05 et 78-12 et leurs décrets d'application.

Il nous appartient de vous présenter les caractéristiques et les modalités essentielles des conventions dont nous avons été avisées par le président du Conseil d'Administration ou que nous aurions découvertes à l'occasion de notre mission, sans avoir à nous prononcer sur leur utilité et leur bien-fondé, ni à rechercher l'existence d'autres conventions. Il vous appartient, selon la loi ci-dessus, de vous prononcer sur leur approbation.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimées nécessaires au regard des normes de la profession au Maroc. Ces diligences ont consisté à vérifier la concordance des informations qui nous ont été communiquées avec les documents de base dont elles sont issues.

1. CONVENTION CONCLUE AU COURS DE L'EXERCICE

Le Président de votre Conseil d'Administration ne nous a donné avis d'aucune nouvelle convention réglementée conclue courant l'exercice arrêté au 31 décembre 2019.

2. CONVENTIONS CONCLUES AU COURS DES EXERCICES ANTERIEURS ET DONT L'EXECUTION S'EST POURSUIVIE DURANT L'EXERCICE

2.1. Convention écrite de mise à disposition de personnel avec SUEZ

- **Personnes concernées** : SUEZ représentée par M. Dominique MANGIN D'OUINCE, Président du Conseil d'Administration de LYDEC.
- **Objet et date de la convention** : L'objet de cette convention, signée le 17 décembre 2008, est de définir les conditions générales dans lesquelles SUEZ ou une de ses filiales accepte de mettre du personnel expatrié à la disposition de LYDEC, à la demande de cette dernière.
- **Modalités essentielles** : Les salariés bénéficient d'une rémunération principale versée au Maroc par LYDEC. Un complément de rémunération est versé par SUEZ en France et refacturé à LYDEC avec application de 8% de frais de gestion.
- **Montant des prestations fournies ou livrées** : Le montant comptabilisé en charges de Lydec au titre de l'exercice 2019 s'élève à KMAD 12 000.
- **Sommes versées** : Aucun montant n'a été versé en 2019 à Suez au titre de cette convention.





Building a better
working world

37, Bd Abdellatif Ben Kaddour
20 050, Casablanca
Maroc



Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca
Maroc

2.2. Convention écrite de Gouvernance et d'Assistance Technique et Opérationnelle avec SUEZ

- **Personnes concernées** : SUEZ représentée par M. Dominique MANGIN D'OUINCE, Président du Conseil d'Administration de LYDEC.
- **Objet et date de la convention** : L'objet de cette convention, signée le 17 décembre 2008, porte sur la gouvernance et l'assistance technique et opérationnelle de LYDEC dans les domaines de l'environnement et de l'énergie pour les besoins du contrat de gestion du service de l'eau, de l'assainissement, de l'électricité et de l'éclairage public de la Wilaya du Grand Casablanca.
- **Modalités essentielles** :
 - La rémunération de l'assistance technique forfaitaire est calculée par application du taux de 0,125% au chiffre d'affaires annuel et est répartie entre SUEZ, FIPAR HOLDING et RMA.

La part de SUEZ représente 66,86%.
 - Assistance Technique Spécifique : LYDEC verse à SUEZ des honoraires sur la base du nombre de jours de travail effectué par les experts ayant participé aux missions et sur la base des prix unitaires par catégorie d'expert. Ces tarifs font l'objet d'une révision annuelle telle que prévue dans ladite convention.
- **Montant des prestations fournies ou livrées** : Le montant comptabilisé en charges de Lydec au titre de l'exercice 2019 est de KMAD 7 601.
- **Sommes versées** : Un montant de KMAD 2 052 TTC a été versé en 2019 à SUEZ au titre de cette convention, incluant le règlement de factures au titre des exercices précédents.

2.3. Convention écrite de Prestations de Services entre LYDEC et FIPAR HOLDING

- **Personnes concernées** : FIPAR HOLDING représentée par M. Rachid LAAZIRI, Administrateur de LYDEC.
- **Objet et date de la convention** : Cette convention, signée le 2 décembre 2004, porte sur le conseil et l'assistance en matière de relations institutionnelles, en matière de gestion financière et en matière de gestion des actifs immobiliers.
- **Modalités essentielles** :

La rémunération de l'assistance technique forfaitaire est calculée par application du taux de 0,125% au chiffre d'affaires annuel et est répartie entre SUEZ, FIPAR HOLDING et RMA.

La part de FIPAR HOLDING représente 16,57%.
- **Montant des prestations fournies ou livrées** : Le montant comptabilisé en charges de LYDEC au titre de l'exercice 2019 s'élève à KMAD 1 442 hors taxes.



37, Bd Abdellatif Ben Kaddour
20 050, Casablanca
Maroc



Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca
Maroc

- **Sommes versées** : Un montant de KMAD 1 343 TTC a été versé en 2019 à Fipar Holding au titre de cette convention, incluant le règlement de factures au titre des exercices précédents.

2.4. Convention écrite de Prestations de Services entre LYDEC et RMA

- **Personnes concernées** : RMA représentée par M. Zouhair Bensaid, Administrateur de LYDEC.
- **Objet et date de la convention** : Cette convention, signée le 2 décembre 2004, porte sur le conseil et l'assistance en matière de relations institutionnelles, en matière d'ingénierie financière, en matière d'assurances et en matière de gestion des actifs immobiliers.
- **Modalités essentielles** : La rémunération de l'assistance technique forfaitaire est calculée par application du taux de 0,125% au chiffre d'affaires annuel et est répartie entre SUEZ, FIPAR HOLDING et RMA.
La part de RMA représente 16,57%.
- **Montant des prestations fournies ou livrées** : Le montant comptabilisé en charges de LYDEC au titre de l'exercice 2019 s'élève à KMAD 1 442 hors taxes.
- **Sommes versées** : Un montant de KMAD 726 TTC a été versé en 2019 à RMA au titre de cette convention, incluant le règlement de factures au titre des exercices précédents.

2.5. Convention écrite de location de la propriété dite « Villa Altagracia Hovel » par ELYO devenue ENGIE ENERGIE SERVICES à LYDEC

- **Personnes concernées** : ENGIE ENERGIE SERVICES filiale d'ENGIE (Ex GDF SUEZ), actionnaire de SUEZ, représentée par M. Dominique MANGIN D'OUINCE, Président du Conseil d'Administration de LYDEC.
- **Objet du contrat** : ELYO, devenue ENGIE ENERGIE SERVICES, société du groupe SUEZ actionnaire au sein de LYDEC, a donné en location à cette dernière, en vertu d'une convention signée entre les deux sociétés le 30 octobre 2001, la totalité de la propriété Villa Altagracia Hovel, située au 163, Avenue Hassan 1^{er}, Casablanca, pour une durée ferme de quatre ans, renouvelable par tacite reconduction d'année en année. Un avenant à ce contrat a limité la superficie louée aux locaux dédiés à l'agence commerciale Hassan 1^{er} à partir du 1^{er} novembre 2017.
- **Modalités essentielles** : Loyer annuel de KMAD 7.825 (hors taxes) au titre du contrat initial, taxe d'édilité en sus à la charge de LYDEC. L'avenant n° 3 mis en vigueur à partir du 1^{er} novembre 2017 a fixé le loyer annuel à KMAD 1 575 HT hors la taxe sur les services communaux.
- **Montant des prestations fournies ou livrées** : Le montant comptabilisé en charges au titre de l'exercice 2019, en tenant compte de l'avenant, s'élève à KMAD 1 740 (y compris la taxe de services communaux)
- **Sommes versées** : Un montant de KMAD 1 305 (y compris la taxe de services communaux) a été versé en 2019 à SUEZ ENERGIE SERVICES au titre de cette convention.





2.6. Convention écrite de prestations informatiques et télécoms avec SEOER

- **Personnes concernées** : SEOER et LYDEC filiales de SUEZ représentée par M. Dominique MANGIN D'OUINCE, Président du Conseil d'Administration de LYDEC.
- **Objet et date de la convention** : Cette convention, signée le 31 décembre 2002, a pour objet la réalisation par LYDEC pour le compte de la Société des Eaux de l'Oum Errbia des études, des consultations et des services dans les domaines informatiques et télécoms.
- **Modalités essentielles** : Facturation annuelle détaillée par nature de prestation.
- **Montant des prestations fournies ou livrées** : Le montant comptabilisé en produits de LYDEC au titre de l'exercice 2019 s'élève à KMAD 147 (hors taxes).
- **Sommes reçues** : Un montant de KMAD 358 TTC a été encaissé par Lydec en 2019 au titre de cette convention.

2.7. Convention écrite de surveillance de la qualité des eaux par LYDEC pour le compte de SEOER

- **Personnes concernées** : SEOER et LYDEC filiales de SUEZ représentée par M. Dominique MANGIN D'OUINCE, président du Conseil d'Administration de LYDEC.
- **Objet et date de la convention** : Cette convention, signée le 25 mai 2012, a pour objet la réalisation par LYDEC des prestations d'analyse et de prélèvement des échantillons d'eaux par LABELMA pour le compte de SEOER.
- **Modalités essentielles** : Facturation trimestrielle selon le bordereau des prix annexé à la convention. Les prix unitaires utilisés sont révisés à partir de 2013 selon la formule de révision précisée dans l'article 8 de la convention.
- **Montant des prestations fournies ou livrées** : Le montant comptabilisé en produits de LYDEC au titre de l'exercice 2019 s'élève à KMAD 566 hors Taxes.
- **Sommes reçues** : Un montant de KMAD 362 TTC a été encaissé par Lydec en 2019 au titre de cette convention.

2.8. Convention écrite de réalisation d'une étude de modélisation mécanique pour le projet Super Collecteur Ouest (SCO) avec NOVEC

- **Personnes concernées** :
 - NOVEC est filiale de CDG DEVELOPPEMENT, elle-même filiale à 100% de la CDG,
 - LYDEC est filiale de FIPAR HOLDING, elle-même filiale de CDG.
- **Objet et date de la convention** : L'objet de cette convention, signée le 7 septembre 2012, porte sur la réalisation d'une étude de modélisation mécanique pour le projet Super Collecteur Ouest (SCO).



37, Bd Abdellatif Ben Kaddour
20 050, Casablanca
Maroc




Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca
Maroc

- **Montant des prestations fournies ou livrées :** Aucun montant n'a été comptabilisé en charges au titre de l'exercice 2019.
- **Sommes versées :** Aucun montant n'a été versé en 2019 à NOVEC au titre de cette convention.

Casablanca, le 03 avril 2020

Les Commissaires aux Comptes

ERNST & YOUNG

Hicham DIOURI ERNST & YOUNG
Associé 37, Boulevard Abdellatif Ben Kaddour
- Casablanca -
Tél: (212-3) 2 95 79 00 - Fax: (212-2) 2 30 02 25

MAZARS AUDIT ET CONSEIL

MAZARS AUDIT ET CONSEIL
Angle Bd Abdelmoumen et Rue Calvion
20360 - Casablanca
Tél : 05 22 42 34 23 (L.G)
Adhane TOUKILI
Associé





GLOSSAIRE



Annexe 5 : Glossaire

A

• **Assainissement liquide** : service de collecte, de transport et de traitement des eaux usées et pluviales, avant leur rejet en milieu naturel ou leur réutilisation.

• **Autorité Délégente** : personne morale de droit public qui confie la gestion d'un service public, dont elle a la charge, à un délégataire public ou privé, dans le cadre d'un contrat de gestion déléguée.

• **Autorité de tutelle** : dans le cas de Lydec, il s'agit du Ministère de l'Intérieur.

• **Avaloir** : dispositif destiné à recueillir le ruissellement des eaux et à la diriger vers le réseau d'assainissement.

B

• **Bilan carbone** : Cartographie des émissions de gaz à effet de serre (GES) d'une entité selon plusieurs périmètres : émissions directes, émissions imputables à l'achat d'électricité, et autres émissions indirectes ; cartographie qui peut également se décliner par activité. Elle permet d'identifier les leviers d'amélioration et de mettre en place un plan d'actions de réduction des émissions de GES dans les postes les plus pertinents.

• **Branchement (eau)** : lien physique entre le réseau principal et le point de livraison du client : il est composé principalement d'un collier de prise en charge, d'un robinet de prise en charge, d'un tuyau et d'un poste de comptage.

• **Bureau Central de Conduite (BCC)** : entité de Lydec chargée de surveiller et de gérer à distance, 24h/24 et 7j/7, les réseaux d'eau potable, d'assainissement, d'électricité et d'éclairage public. Le BCC gère aussi le dispositif d'alerte météo.

C

• **Canalisation** : canal, câble, tuyau, tube destiné au transport à distance ou à la distribution d'un liquide, d'un gaz, de l'électricité.

• **Cellules étanches** : armoire étanche qui comporte un ensemble d'équipement électriques.

• **Centre Technique de Métrologie** : assure la fiabilité des équipements de surveillance et de mesure de Lydec et notamment du parc de compteurs. Il dispose de deux laboratoires pour l'étalonnage des compteurs d'eau et d'électricité.

• **Changement climatique** : Ensemble des variations des caractéristiques climatiques inhérentes à un lieu et à une période de temps définis. Le changement climatique implique notamment des altérations du cycle de l'eau, de la biodiversité, de l'intensité des catastrophes naturelles, de la température, etc.

• **Chiffre d'affaires** : montant global des ventes de produits et services réalisés par la Société, sur une période donnée, dans l'exercice de son activité normale et courante.

• **Conférence des Parties (COP)** : Réunion annuelle des États signataires de la Convention Cadre des Nations Unies sur les Changements Climatiques (CCNUCC), texte issu du premier sommet de la Terre en juin 1992.

• **Contrat de Gestion Déléguée** : convention par laquelle une autorité publique délégante donne un mandat à un opérateur délégataire en vue de gérer tout ou partie d'un patrimoine ou d'un service public.

• **Collier de prise en charge** : dispositif de raccordement des branchements d'eau potable aux conduites de distribution.

D

• **Délégataire** : personne physique ou morale de droit privé ou personne morale de droit public à qui est confiée la gestion d'un service public, dans le cadre d'un contrat de gestion déléguée.

• **Dessableur** : dispositif qui permet de piéger les particules solides charriées par les eaux usées ou pluviales.

• **Détecteur acoustique** : système qui permet de localiser les fuites sur les conduites d'eau en mesurant les vibrations émises par les fuites. Sa conception est basée sur un capteur acoustique très sensible qui intègre un traitement électronique des bruits faibles.

• **Développement durable** : « Un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs », selon la citation de Mme Gro Harlem Brundtland, Premier Ministre norvégien (1987). En 1992, le Sommet de la Terre à Rio, tenu sous l'égide des Nations Unies, institutionnalise la notion de développement durable et celle des trois piliers (économie, écologie et

social) : un développement économiquement efficace, socialement équitable et écologiquement soutenable.

E

• **Emissaire marin** : gros collecteur d'évacuation des eaux usées et pluviales dans lequel se jettent les eaux collectées et transportées par les canalisations du réseau assainissement, après avoir été prétraitées, pour être restituées au large de l'océan.

• **Energies renouvelables** : Une énergie est renouvelable si sa consommation est moins rapide que la reconstitution de ses stocks. Parmi les énergies renouvelables, on trouve l'éolien, l'hydrogène, le solaire, la géothermie, et l'hydrologique. Les énergies fossiles ne sont par définition pas renouvelables.

• **Equivalent CO2** : Quantité de dioxyde de carbone nécessaire pour provoquer un forçage radiatif (capacité à retenir le rayonnement solaire) équivalent à celui du gaz considéré. Cette unité permet la comparaison des différentes contributions des GES émis par une activité en se servant du CO2 comme étalon.

• **Equivalent Temps Plein (ETP)** : Unité de mesure correspondant à la somme des heures travaillées par les salariés de l'échantillon concerné, divisé par le nombre d'heure travaillées par un employé à temps plein. Un salarié à mi-temps représente donc un demi ETP.

• **Espaces services** : commerces de proximité (téléboutique, bureau de tabac, librairie, papeterie...) agréés par Lydec afin d'assurer le service de paiement de ses factures.

• **Exutoire en mer** : point le plus en aval du système d'assainissement où transitent toutes les eaux de pluie drainées par le bassin pour être restituées en mer.

F

• **Facteur d'émission** : Coefficient appliqué à la consommation d'un type d'énergie ou d'une matière première, ou à l'utilisation d'un bien ou d'un service, utilisé pour mesurer l'impact carbone.



G

• **Gaz à effet de serre (GES)** : Gaz absorbant une partie des rayons solaires et les redistribuant sous la forme de radiations au sein de l'atmosphère terrestre, contribuant ainsi au maintien ou à la hausse de la température à la surface du globe. Le dioxyde de carbone, le méthane, le protoxyde d'azote, et les gaz fluorés de types SF6 font partie des GES les plus abondants dans l'atmosphère.

• **Grille** : dispositif de voirie en fonte qui permet de récupérer les eaux de ruissellement et de limiter le passage des ordures et déchets.

H

• **Harmonisation des périmètres** : principe consistant à faire coïncider les périmètres géographiques des quatre services (électricité, eau, assainissement et éclairage public).

I

• **Intercepteur** : égout de grande dimension qui reçoit le contenu de plusieurs collecteurs et qui transporte ces eaux usées vers une station d'épuration ou de prétraitement avant leur restitution au milieu récepteur.

• **ISO** : Organisation internationale de normalisation qui établit et publie des normes internationales.

- ISO 14 001 : norme qui cadre le système de management environnemental d'une organisation.
- ISO 37 001 : norme qui cadre le système de management anti-corruption d'une organisation.
- ISO 45 001 (ex-OHSAS 18 001) : norme qui cadre le système de management de la santé et de la sécurité au travail d'une organisation.
- ISO 50 001 : norme qui cadre le système de management de l'énergie d'une organisation.

M

• **Milieu récepteur** : lieu où sont déversées les eaux usées prétraitées (ou épurées) et/ou les eaux pluviales : rivière, lac, fossé, mer, etc.

• **MVA (Méga Volt-Ampère)** : unité de mesure de la puissance électrique.

• **MW** : Mégawatt, unité de mesurer de la puissance électrique (dans le cas de Lydec, de son réseau de distribution).

• **MWh** : Mégawattheure, unité de mesure de consommation électrique.

P

• **Partie prenante : acteur, individuel ou collectif** (groupe ou organisation), activement ou passivement concerné par une décision ou un projet ; c'est-à-dire dont les intérêts peuvent être affectés positivement ou négativement à la suite de son exécution (ou de sa non-exécution). Dans le cas de Lydec, ce sont notamment les représentants de l'autorité Délégante, élus, autorités, clients, associations de quartier, etc.

• **Poste de distribution publique** : il constitue l'interface entre le réseau Moyenne Tension (22,20 et 5,5 kV) et le réseau Basse Tension (400 V). De par leur nombre et leur position, les postes de distribution publique jouent un rôle stratégique dans la maîtrise et la commande du réseau.

• **Poste source** : infrastructure du réseau électrique transformant la Haute Tension (HTB) en Moyenne Tension (HTA) afin d'alimenter les zones urbaines.

R

• **Regard** : ouvrage fermé par un tampon permettant l'accès à la canalisation, en cas de besoin, au personnel ou aux équipements d'inspection, de nettoyage ou de réparation.

• **Rendement du réseau eau potable** : rapport entre le volume d'eau consommé par les clients et le volume d'eau potable introduit dans le réseau de distribution. C'est un indicateur du niveau de performance de réseau.

• **Réservoir d'eau potable** : ouvrage composé de cuves où est stockée l'eau potable qui arrive des usines de production. L'eau stockée subit une désinfection et un contrôle sanitaire avant d'être distribuée aux consommateurs. Les réservoirs d'eau potable servent aussi à constituer une réserve d'eau potable en cas de besoin.

• **Réseau Basse Tension (BT) ou réseau de desserte** : réseaux électrique à tension 110/220 V et 220/380 V. Selon la définition électrotechnique, c'est un réseau dont la tension alternative ne dépasse pas 1000 V.

• **Réseau Haute Tension A (HTA) ou Moyenne Tension (MT)** : réseaux de tension 5 500 V, 20 000 V et 22 000 V. Selon la définition électrotechnique, c'est un réseau dont la tension alternative est comprise entre 1 000 et 50 000 V.

• **Réseau primaire** : appellation de Lydec pour désigner le réseau HT exploité par l'entreprise (réseaux 5 500 V, 20 000 V, 22 000 et 60 000 V) et le différencier des réseaux de desserte.

• **Résultat brut d'exploitation (RBE)** : plus connu sous le nom d'excédent brut d'exploitation (EBE) car souvent positif, le RBE désigne les produits d'exploitation déduits des charges d'exploitation. Il diffère du résultat d'exploitation car les dotations d'amortissements et les provisions ne sont pas prises en compte dans les charges d'exploitation.

• **Résultat net** : bénéfice ou part nette de l'entreprise obtenu par addition du résultat opérationnel courant, des autres produits et charges opérationnelles, du coût de l'endettement financier net, des autres produits et charges financières, de la quote-part du résultat net des sociétés mises en équivalence, du résultat net d'impôt des activités abandonnées ou en cours de cession et, par déduction, des impôts sur les sociétés et de la part des minoritaires.

S

• **Scope 1, 2 et 3** : Eléments méthodologiques utilisés lors de la réalisation d'un bilan carbone pour catégoriser les émissions imputables au système étudié. Le scope 1 correspond aux émissions directes de GES, c'est-à-dire celles générés par des sources sous le contrôle direct de l'entreprise (e.g. carburant utilisé pour faire fonctionner une machine achetée par l'entreprise). Le scope 2 inclut toutes les émissions indirectes générées par l'achat d'électricité. Le scope 3 inclut toutes les autres émissions, c'est-à-dire les émissions indirectes générées par des biens ou des services qui ne sont pas contrôlés directement par le système étudié (fournisseurs, matières premières, etc.).

• **Sectorisation** : technique consistant à découper le réseau d'eau potable (à l'aide de manœuvres de vannes) en petits secteurs où les débits nocturnes seront surveillés. Elle permet de mieux cibler la recherche des fuites.

• **Smart City** : « Ville Intelligente », la Smart City désigne une ville utilisant les nouvelles technologies (et notamment les technologies de l'information) pour améliorer la qualité des services et le bien-être des habitants.



Contact :

48, rue Mohamed Diouri - 20110 Casablanca

Tél : +212 (0) 522 54 90 22

Pour encore plus d'informations sur Lydec, ou pour suivre notre actualité,
rendez-vous sur :

www.lydec.ma • blog.Lydec.ma

