



## التقرير السنوي 2002



مساهمة  
فعالة  
في نمو  
الدار البيضاء



المقر الرئيسي : 48, زنقة محمد الديوري, ص.ب. • 16048 • الدار البيضاء  
الإدارة العامة : زاوية شارع مولاي الحسن الأول وزنقة جورو • الدار البيضاء  
الهاتف : 022 54 90 54



مساهمة  
فعالة  
في نمو  
الدار البيضاء



مساهمة  
فعالة  
في نمو  
الدار البيضاء

# الفهرس



ص.5

كلمة المدير العام

ص.6

الأرقام الأساسية 2002



ص.7

بنيات ليدك في نهاية سنة 2002

ص.8

2002، سنة غنية بالأحداث الداخلية والخارجية  
تجسد حيوية ليدك.

ص.11

الاستثمارات والأنشطة القطاعية



ص.12

التطهير السائل  
تعبئة في مستوى الرهانات

ص.14

استغلال الماء  
تحكم أفضل في مورد نادر

ص.16

استغلال الكهرباء  
استثمارات استراتيجية لمزيد من الأمان



ص.19

تحسين إخدمات المسداة للزبناء  
معرفة أفضل لزيائننا قصد إرضائهم بشكل أحسن

ص.23

الموارد البشرية  
إشراك، تحفيز، تكوين، تشاور



ص.25

الإعلام والتواصل  
الحوار وتبادل الخبرات  
من أجل تقارب أفضل

ص.27

نظام الإعلاميات  
أدوات أكثر وثوقية في خدمة الامتياز

ص.28

مسيرة الجودة  
من حركية التغيير إلى  
مسيرة الجودة



ص.30

النمو المستدام  
تقاسم منشغالات المدينة

ص.32

التقرير المالي





# كلمة المدير العام

## خمس سنوات من التقدم



إننا عازمون على الاستمرار على هذا النهج الحميد ، بل وأكثر من ذلك، فإننا وبفضل تفعيل مشروع "مسيرة 2007"، نعتزم المرور إلى مرحلة أسمى. إن هذا المشروع الطموح الذي عمل على تعبئة كل مكونات المقاوله منذ أكثر من سنة، يستهدف تحديد التوجهات الكبرى التي ستقود أعمالنا طيلة الخمس سنوات المقبلة.

إن النظرة الإجمالية للزبناء والسلطات والمساهمون والممونون والشركاء الاجتماعيون وأعاون لديك ووسائل الإعلام وكيفية استحضارهم للماضي واستباقهم بالتبوء بالمستقبل، هي التي مكنتنا من وضع مشروع "مسيرة 2007" وإذا كانت بعض النقاط في حاجة إلى تحسن، فلا أحد يشك في التقدم البارز المحقق على صعيد جودة الخدمات، واحترام التعهدات واحترافية رجالنا .

وبفضل هذه الشرعية المكتسبة، سنذهب إلى أبعد من تطلعات فرقائنا. سنقيم معهم علاقات ثقة وتقرب، وسنتوقع تطور محيطنا، وسننظم أنفسنا نتيجة لذلك لنشيد منذ اليوم ما ستكون عليه الدار البيضاء الكبرى غدا، سنكون مهنيين محترفين في خدمة الزبون والمقاوله، تلك هي طموحات لديك في أفق السنوات المقبلة.

عندما أوكلت إلينا المجموعة الحضرية للدار البيضاء التدبير المفوض لخدمات الكهرباء والماء والتطهير السائل في سنة 1997، أدركنا بسرعة التطلعات الهائلة لساكنة الدار البيضاء. وعملنا فورا

على مواجهة هذا التحدي. والآن، و بعد خمس سنوات، يمكننا أن نؤكد بأن لديك قد حققت تقدما هاما يعترف به 90% من زبنائنا .

و سنة 2002 تدرج في نفس هذه الحيوية الهادفة إلى التقدم المستمر الذي قادنا منذ البداية ؛ فكل الطاقات قد تمت تعبئتها لتحسين خدماتنا بكيفية يلمسها سكان الدار البيضاء، ولتزويد المدينة ببنيات أساسية في مستوى طموحاتها، وإكساب التسيير فعالية أكثر، مع إغناء كفاءات الرجال والنساء العاملين بليدك ...

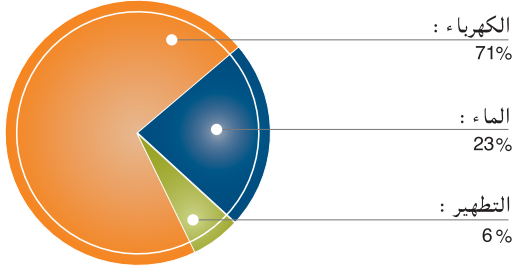
كما أنه وزيادة على المهام المفوضة إلينا تعاقديا، تتمسك لديك بدورها كمقاوله مواطنة وهي تواصل أعمالها الميدانية بشراكة مع الجمعيات ومع فاعلي المجتمع المدني وذلك من خلال المشاريع المنجزة في الميدان الاجتماعي والتربوي، التي ما فتئنا نعمل في إطارها لتحسيس السكان بحماية بيئتهم.

كي كانافي،  
المدير العام

# الأرقام الأساسية 2002

## • رقم المعاملات :

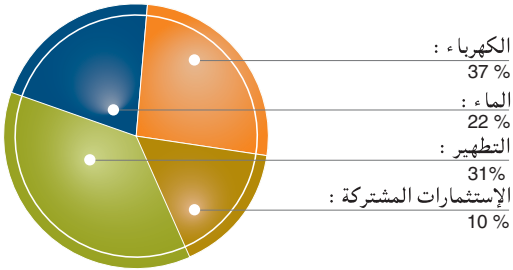
النشاط	الحجم (GWh-Mm <sup>3</sup> )	القيمة (بملايين الدراهم)
الكهرباء	2 829	2 621
الماء	115	834
التطهير	113	233
<b>مجموع رقم المعاملات</b>		<b>3 688</b>



## • الاستثمار

من 02/01/01 إلى 02/12/31 بملايين الدراهم :

النشاط	المبلغ	%
الكهرباء	244	37
الماء	147	22
التطهير	201	31
استثمارات مشتركة	64	10
<b>المجموع</b>	<b>685</b>	<b>100</b>

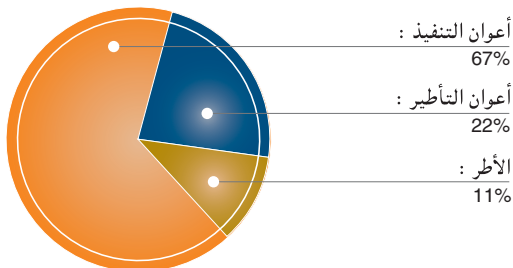


## • المردود % :

النشاط	المردود
الكهرباء	92,5
الماء	72,3

## • توزيع المستخدمين في 02/12/31 :

الفئة	العدد	%
الأطر	356	11
أعوان التأطير	733	22
أعوان التنفيذ	2 228	67
<b>المجموع</b>	<b>3 317</b>	<b>100</b>





# بنييات ليدك في نهاية 2002

## مجلس الإدارة

جيرار بايان

أونديو - رئيس

بيرنار براديس - سويس

بيرنار كيركينكير

أونديو خدمات

دومينيك مانجان دوينس

أونديو خدمات

ميشيل بليتراك - إيلو

## اللجنة التنفيذية

دومينيك مانجان دوينس

أونديو خدمات

إيف ريموند - إيلو

جيلبير كوتو - كهرباء فرنسا

## لجنة المديرية العامة (في 20 مارس 2003)

كي كانافي

المدير العام

بيير موسكير

نائب المدير العام

ألان بييري

نائب المدير العام

فؤاد الجيراري

نائب المدير العام

عبد الحق أقلال

نائب المدير العام

فيليب روفيف

الكاتب العام

عبد الجواد بنحدو

مدير أنظمة الإعلام

## موضوع العقد

شراكة ذات قيمة مضافة

مباشرة بعد توقيع عقد التدبير المفوض، اضطلعت شركة ليدك في فاتح غشت 1997 بتوزيع الكهرباء والماء والتطهير السائل في الدار البيضاء الكبرى لمدة ثلاثين سنة.

إن اعتماد نظام التدبير المفوض، توازيا مع الحفاظ للقطاع الخاص بتحمل الاستثمارات وتدبير الخدمة، يضمن للجماعة المراقبة الدائمة للخدمة المفوضة، وتحفظ بامتلاكاتها وبمسؤولية تحديد طبيعة وأهمية الأهداف التي يتعين بلوغها. واستطاعت شركة ليدك منذ خمس سنوات، وبفضل تجربة ومهارة المساهمين، عمل وإخلاص مجموع مستخدميها، أن تواجه تحديا كبيرا : رفع مستوى وتنمية الخدمات الضرورية لضمان راحة العموم ولنشاط المقاولات.

طاهر العغال

مدير استغلال الماء

والتطهير السائل

بشرى غياثي

مديرة التواصل

عبد العالي هيشمي

المدير الإداري والمالي

جان ماري لوكيمان

مدير الزبناء الكبار

محمد زلو

مدير الاستثمارات

ألان لورو

نائب مدير العمليات

من اليمين الى اليسار : عبد الحق أقلال، بيير موسكير، محمد زلو، ألان لورو، بشرى غياثي، طاهر العغال، جاك بيتري، رئيس سويس للبيئة، كي كانافي، ألان بييري، فؤاد الجيراري، جان ماري لوكيمان، فيليب روفيف، عبد العالي هيشمي، عبد الجواد بنحدو.

# 2002, سنة غنية بالأحداث الداخلية والخارجية، تجسد حيوية ليدك.

## يناير 2002

• في إطار نشاطاتها كمقاولة مواطنة، عملت ليدك على احتضان عمل ذي أهمية كبيرة لفائدة المدارس الابتدائية المتواجدة بالأحياء المحرومة داخل تراب ولاية الدار البيضاء الكبرى، وذلك بشراكة مع جمعية الشعلة للتربية والثقافة، والعملية المعروفة تحت تسمية "مائة كتاب لكل مدرسة".



• حصلت ليدك على جائزة التجديد لمجموعة SUEZ لمنجزين إثنين : أولهما برنامج "صحراء" للمعالجة الإجمالية للتسربات على القنوات بالخرسانة في الفئة التكنولوجية وثانيهما خدمة التسجيل عن بعد لاستهلاك الماء والكهرباء بالنسبة للصناعيين في الفئة التجارية.

## فبراير 2002

• شاركت ليدك في الدورة الثالثة لمعرض "أكوا إكسبو"، وهو الموعد السنوي للمهنيين المشتغلين في قطاع الماء والصناعيين والمقاولات والهيئات المهتمة بالدورة المائية. وكان المغرب، بعد مصر في سنة 2001، ضيف شرف لهذه الدورة.

## مارس 2002

• شاركت ليدك في أيام البيئة للجماعة الحضرية لسيدي بليوط حول محور تحسيس المواطنين بمشاكل بيئتنا. • شاركت ليدك في منتدى "رون-ألب"، أكبر معرض أوروبي للتشغيل، وكان الهدف منه تعرف الطلبة المغاربة بالخارج على ليدك وإغناء لوائح مديريةية الموارد البشرية. • شاركت ليدك في دورة 2002 لمعرض الطفل من خلال تنشيط مجال مخصص

## يونيو 2002

• انطلاق حملة تواصل حول استقبال المغاربة المقيمين في الخارج في محور "الخدمات والتسهيلات الممنوحة لهم في وكالاتنا". • انعقاد المنتدى الثاني للمرصد الاجتماعي والدولي في مراكش تحت رعاية مجموعة سويز (SUEZ). وهذه الهيئة التي تجمع أكثر من 100 متعامل دولي من المرتبة الأولى التي ركزت على محور "من روما إلى مراكش، الاستجابة للمستلزمات الاجتماعية للعولمة". • المشاركة في احتضان الأيام الدراسية حول التشغيل الذاتي المنظمة من طرف عمالة درب السلطان الفداء. • المشاركة في احتضان الأسبوع العاشر للبيئة المنظم في عمالة المحمدية. • تنظيم الملتقى السنوي بين الإدارة العامة والشركاء الاجتماعيين في ظل روح الشراكة والتبادل حول المحاور الكبرى لحياة المقاولة.

## يوليو 2002

• تنظيم زيارة إعلامية لمديري المراكز الجهوية للاستثمار الذين عينهم صاحب الجلالة الملك محمد السادس. وذلك لتقديم منجزات ليدك في الدار البيضاء، مع زيارة وكالة الديوري والمكتب المركزي للقيادة، وأخيرا عرضا حول أنظمة الإعلام للمقاولة. • إزالة التصريفات المباشرة في البحر على طول كورنيش عين الذئاب، الأمر الذي أتاح تحسنا ملموسا لمستوى جودة مياه السباحة، بحيث أن أزيد من 96,7% من مياه السباحة في عين الذئاب هي ذات جودة حسنة حسب المعايير المغربية .



لاكتشاف دورة الماء والمسار الكهربائي. • الانطلاقة بحملة تحسيسية بمناسبة عيد الأضحى حول الحفاظ على فوهات قنوات الصرف والبالوعات من خلال توزيع مطبوعات للتحسيس في الأحياء المستهدفة والمشاركة في مختلف حملات النظافة المنظمة من طرف العمالات والجماعات والجمعيات. • إنشاء مؤسسة ليدك للتنمية المستدامة قصد إنعاش وإنماء وتوظيف برامج ومشاريع تحسين ظروف المعيشة للسكان المحرومين.

## أبريل 2002

• تنظيم الدورة الثالثة لمنتدى المهن المخصص لسيرورة "الكشف والفوترة"، وأتاح هذا اللقاء الداخلي جمع كل المتدخلين والسيرورات لتبادل وجهات النظر حول أحسن السبل لتحسين خدماتنا لفائدة زبائننا. • الانطلاقة ببرنامج إذاعي جديد يحمل تسمية "دقيقة ليدك". ويندرج هذا البرنامج في استراتيجية أعمالنا للتواصل والتحسيس السمعي البصري وتستهدف تقوية معرفة الجمهور للمواضيع المرتبطة بمهنا.

## مايو 2002

• تنظيم لقاء مع ممثلي مختلف وسائل الإعلام الوطنية ومسؤولي ليدك في إطار "مسيرة 2007" في محور رئيسي : منظور وسائل الإعلام إلى ليدك، والتطلعات تجاه المقاولة ونظرتهم حول تطور خدماتنا. • المشاركة النشيطة لشركة ليدك في أيام الأبواب المفتوحة للمعهد العالي للتجارة وإدارة المقاولات المنظم هذه السنة في محور "المقاولات الصغيرة والمتوسطة: مجال استراتيجي للنمو".



الاستثنائية المتولدة عن كثرة التساقطات المطرية وفيضان الواد المالح. منذ بداية هذه الأحداث بالمحمدية، أبانت لديك عن تجندها وعن حضورها المثالي للتخفيف على شبكات التطهير السائل، وإعادة تشغيل الشبكات الكهربائية، وإعادة تشغيل المراكز الكهربائية ذات التيار المتوسط وضمان الجودة الصحية للماء الموزع. وهنأ صاحب الجلالة الملك محمد السادس الفرق التابعة لشركة لديك عن هذه الأعمال .



## دجنبر 2002

- التوزيع في المحمدية لمنشورات إعلامية مخصصة للإخبار بسير الأعمال المقام بها من طرف لديك على إثر فيضان الواد المالح.
- مشاركة لديك في "الملتقى العالمي الرابع" حول إعادة تصور طرق الخوالة (Gouvernance)، وهو المؤتمر الدولي المنظم من طرف البنك الدولي والأمم المتحدة من 10 إلى 13 دجنبر 2002 في مراكش.



- زيارة صحفيين تابعين لوسائل الإعلام الدولية تحت عنوان "من جوهانسبورغ إلى كيوطو" من 11 إلى 13 دجنبر 2002 بإيعاز من أونديو (ONDEO).

النقص من انخفاضات التوتر، وأوقات الانقطاع، وبذلك توفر خدمة أحسن للخواص وللمقاولات على السواء.



- تنظيم لقاء مع رؤساء المقاولات للمنطقة الصناعية لمولاي رشيد في إطار عمليات التواصل والتقارب لمديرية الزبناء الكبار.
- قصد التهيئ لمواجهة وضعيات استثنائية، نظمت لديك تمرينا ذا حجم كبير بهدف تجريب قدراتها على رد الفعل في حالة أزمة. وهكذا فإن نظامنا لإعلان حالة الاستنفار، وسرعة رد الفعل لفرقتنا للإكراهات والدعم، وتعبئة خلايا الأزمة والسير الحسن لوسائل التواصل قد تمت تجربتها.

## نوفمبر 2002

- الانطلاقة بحملة إعلامية وتحسيسية على شكل سلسلة من 8 أفلام بالرسوم المتحركة على القنوات الوطنية طيلة شهر نوفمبر (رمضان) حول مهنتنا. وتستهدف حملة 2002 توعية العموم بخصوص قيمة وكلفة الخدمات التي نعرضها. وكما كان الهدف كذلك إبراز أنه من وراء الضوء المشتعل أو الصنبور الذي يسيل، هناك رجال وآلات واستثمارات وسيرورة صناعية ... وبالتالي كلفة.



- التعبئة الكاملة للوسائل البشرية والمادية لديك قصد مواجهة الوضعية

## غشت 2002

- انطلاق حملة تنظيف ذات حجم كبير على كورنيش عين الذئاب والتي دامت طيلة الصيف بمساعدة وسائل بشرية ومادية هامة في إطار عملية "الشواطئ النظيفة 2002".
- مشاركة لديك في الدورة التاسعة عشرة للأسبوع الثقافي لمدينة المحمدية، وتم تنظيم رواق لتقديم تجديراتنا وتجهيزاتنا الأخيرة (قياس جودة الماء، البحث عن التسربات...).

## شتنبر 2002

- كثفت لديك التفكير حول إصلاح نظام التقاعد المعمول به تحت رعاية وزارة الداخلية وبتشاور مع جميع الأطراف المعنية، وخاصة المجموعة الحضرية للدار البيضاء، والفرقاء الاجتماعيين، ووزارة المالية. ونتج عن هذا العمل ضرورة التوجه بنظام التقاعد لديك نحو النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد (RCAR). إن لديك، وهي واعية كل الوعي بالرهانات الاجتماعية والاقتصادية لهذا الإصلاح، تستهدف خلق نظام مستدام من شأنه أن يحافظ على الحقوق المكتسبة سواء للمستخدمين العاملين أو المستخدمين المحالين على التقاعد.

## أكتوبر 2002

- بداية عمل المكتب المركزي للقيادة الجديد (BCC) الذي يمكن من مراقبة والتدخل عن بعد في شبكات الماء، الكهربا والتطهير السائل 24/24 ساعة و 7/7 أيام. ويفضل هذه التكنولوجيا، يمكن لديك أن تراقب مباشرة مستوى الخزانات، ومراقبة شروبية الماء ونشاط محطات ضخ الماء والتطهير السائل. أما على مستوى شبكة الكهرباء، فتستطيع لديك أن تنظم عن بعد الشحنات الكهربائية بكيفية تتيح



1b - KM13  
1b - TM96  
1b - BS140

252, 11/5  
460, 71/5  
4091/5

23°

# نشاطات 2002



5.5 kV Zone 5

Secteurs





# الاستثمارات و النشاطات القطاعية

وسائل مالية، مهارات وتكنولوجيات  
تجديدية في مستوى طموحاتنا لمدينة الدار البيضاء

- كما همت 28% من الاستثمارات الإجمالية المنجزة منذ غشت 1997 نشاط الكهرباء. وكانت الأهداف المنشودة هي الاستجابة لتقدم الاستهلاك، والزيادة في المردود وتحسين جودة الخدمة عبر تقليص عدد الانقطاعات ومدتها، وجعل الزبناء يستفيدون من المرور من 110 فولط إلى 220 فولط وتسهيل ربط الأسر ذات الدخل المتواضع.
- أما الوسائل المشتركة فاستهلكت 17% في نهاية 2002 ومكنت من تحسين الخدمة المقدمة للزبناء (إعادة تهيئة الوكالات)، وإعطاء الفعالية القصوى لظروف العمل (إعادة تهيئة فضاءات العمل) وتجهيز المقاولات بالوسائل المعلوماتية ذات الفعالية القصوى.

استثمرت لديك لغاية نهاية سنة 2002 ، 3.387 مليون درهم من بينها 1.937 مليون درهم كأموال ذاتية قصد مواكبة نمو المدينة، وتحسين نسبة التزويد وجودة الخدمات.

- تواصلت وتيرة الاستثمارات طيلة 5 سنوات الماضية مع منح أولوية لنشاط التطهير السائل الذي مثل نسبة 35% من مجموع المبالغ المستثمرة. وذلك بهدف تحسين نسبة الإمداد (توسيع وتقوية الشبكة)، ومحاربة الفيضانات ومتابعة مخطط إزالة التلوث.
- أما الاستثمارات على مستوى الماء الشروب فمثلت نسبة 20% من المجموع وتستهدف تحسين نسبة الإمداد والضغط في بعض الأحياء، والزيادة في المردود، وتأمين التوزيع في المناطق الصناعية وتقوية مراقبة جودة الماء.

## الاستثمارات في نهاية 2002 (بملايين الدراهم)

1997 - 2002		
20%	692	الماء
28%	961	الكهرباء
35%	1.174	التطهير السائل
17%	560	استثمارات مشتركة
100%	3.387	المجموع
57%	1.937	الحصة الممولة من طرف لديك





# التطهير السائل

## تعبئة في مستوى الرهانات

يعتبر التطهير السائل قطاعا استراتيجيا لعدة اعتبارات، وذلك لارتباطه الشديد بالانشغالات الصحية لسكان المدينة. كما أن قدرة المدينة على تدبير أفضل لمخاطر الفيضانات في حالة تساقطات قوية هي رهينة أيضا بحسن سير هذا القطاع. ويعتبر حيويا أيضا لدوره في أعمال المحافظة على البيئة.

البحر من خلال حملة مكثفة للربط بالشبكة لجميع السكان المحاذيين.

• إنجاز قناة مجمعة على طول شارع سيدي عبد الرحمان لمحاربة الفيضانات على تراب جماعة الحي الحسني الذي كان من الممكن أن تعيق سير السيارات في حالة أمطار قوية.

• إنهاء مشروع التطهير السائل للقطاع الشمالي الغربي للحي الحسني مع إنجاز محطات للضخ وقنوات مجمعة جديدة على طول طريق أزموور على مسافة 2,8 كلم.

• تجميع المياه المستعملة للقطاع الشرقي لمدينة المحمدية و تصريفها نحو محطة الضخ يعقوب المنصور طبقا لتصميم محاربة تلوث المدينة. ولقد كانت أشغال إعادة التأهيل هاته مناسبة لتصحيح عيوب استخدام شبكة المنطقة السفلى لمدينة المحمدية.

لكل هذه الأسباب، استمرت لديك في إعطاء أهمية خاصة لهذا القطاع وعلى هذا السبيل تابعت وضاعفت أعمالها طيلة سنة 2002 في مجال إعادة بنية الشبكة الأولية، ومحاربة الفيضانات والتلوث الصناعي.

## تنمية البنية التحتية

أنجزت عدة أشغال ذات أهمية كبيرة وخاصة منها :

• الانتهاء في شهر يوليوز 2002 من مشروع تطهير منطقة بوسكورة-الألفة. و مكن هذا الاستثمار من تجميع النفايات السائلة الحضرية والصناعية في المنطقة ونقلها على طول 10 كلم نحو مركز سيدي معروف وصولا للقناة المجمعمة الرئيسية التي سبقت إقامتها مع تجهيز مضختين للضغط.

• التطهير السائل لمنطقة عين الذئاب الذي مكن من إزالة الرمي المباشر للمياه المستعملة نحو

الاستثمارات  
في سنة 2002

201 مليون درهم  
مستثمرة وضمنها 96  
من الأموال الذاتية  
51 من صندوق الأشغال  
و 54 من تمويل الأغيار.

البنية الأساسية للتطهير  
السائل تتكون من

4157 كلم  
من القنوات المجمعمة ؛  
1 محطة للمعالجة  
الأولية ؛  
30 محطة للتعلية ؛  
87 مضخة.





## مراقبة التلوث الصناعي

كشفت لديك أعمالها للمراقبة الميدانية وتقييم النفايات الصناعية وشاركت من جهة أخرى في التفكير الذي بادرت به الهيئات الحكومية قصد إيجاد معايير للنفايات الملوثة. وفي هذا الإطار وضعت لديك قاعدة معطيات كاملة، وأقامت خريطة للصناعيين وانطلقت لديهم بعمليات تحسيسية حول مخلفات أنشطتهم.

### 1997-2002 : المشاريع الرائدة

- إزالة الضغط على القناة المجمعة الغربية (180 مليون درهم) ؛
- التطهير السائل في منطقة عين الذئاب: تجهيز جديد للمنطقة (53 مليون درهم) ؛
- نقل المياه المستعملة لبوسكورة (40 مليون درهم لقناة المناطق الصناعية) ؛
- التطهير السائل في المحمدية الشرقية (60 مليون درهم لتقليل المياه المستعملة والهيكل الأولي للمياه المطرية) ؛
- إعادة تأهيل القنوات المجمعة للتطهير (طريق أزمور، شواليي بايار، عبد الكريم الخطابي، القناة المجمعة مبروكة- ابن مسيك ...).

المناطق الحساسة من حيث الفيضانات تقلصت من 52 نقطة سنة 1997 إلى 10 نقط تقريباً سنة 2002.

## مكافحة الفيضانات

زيادة على الأشغال المهيكلة المنجزة في شبكة التطهير السائل للمدينة، تضع لديك وتنجز كل سنة برنامجاً واسعاً وقائياً يهتم بحملات مكثفة لتنقية وإزالة الانسداد وإعادة تأهيل القنوات المجمعة لتخفيف الضغط عليها في المناطق الحساسة. وفي سنة 2002 تمت الانطلاقة بأوراش عديدة لمكافحة أسباب الفيضانات. وتحقيقاً لهذا الغرض تمت :

- إعادة تأهيل شبكة درب غلف : بفضل كاميرا متحركة، استطاعت أن تكتشف بها فرق لديك المناطق الرئيسية ذات المخاطر النوعية المتجسدة بقنوات متضررة لتعويضها بقنوات جديدة بالخرسانة المسلحة. وتتيح هذه العملية أيضاً الزيادة في الطاقة الاستيعابية للقنوات وتلافي الفيضانات في الفترات الممطرة ؛

- إعادة تأهيل المخرج نحو البحر "لقناة المجمعة الفوسفاط"، التي عرفت انسداداً بسبب كتل كبيرة من الحجارة مصدرها الأشغال المنجزة في رصيف الميناء.

وهكذا وبفضل الاستثمارات والحملات الوقائية وتنظيم خاص، فإن المناطق الحساسة قد تم تقليصها إلى حوالي 10 نقط مقابل 52 سابقاً.

## أرقام 2002

674 كلم من الشبكة الثانوية والثالثية المنقاة ؛ 30 كلم من القنوات المجمعة الكبرى المنظفة ؛ 7113 متر مكعب من الرواسب المستخلصة؛ 80 كلم من القنوات المقامة من طرف الأغيار في التجزآت ؛ 19 كلم من القنوات المجددة، و 14 كلم من القنوات المقامة للتوسيع ؛ 5 كلم من القنوات المقامة في الشبكة الأولية؛ 810 عمليات الربط للعموم منها 114 عملية ربط.

# استغلال الماء تحكم أفضل في مورد نادر

تابعت لديك في 2002 مجهوداتها الرامية إلى تقوية مراقبة جودة الماء وتوسيع شبكة توزيع الماء الشروب. وهي أعمال ملموسة تمت المبادرة بها قصد محاربة تبذير الماء، لفائدة التنمية المستدامة.

- أعمال التحسيس: إن الدراسة لجودة المياه الجوفية التي قامت بها لديك، قد أظهرت أن 85% من مياه الآبار التي تم القيام بتحليلها تمثل خطرا للاستهلاك البشري. وتم تزويد الزبناء بنصائح لحثهم على اليقظة والحرص حين استعمال مياه الآبار. إن نقط اليقظة الخاصة قد همت المنع الصارم للربط ما بين مياه الآبار والشبكة العمومية التي تتولى لديك تدبيرها.
- أعمال تجديد الشبكة: تابعت لديك برنامج تجديد الشبكات المتبالية وخاصة في أحياء الوازيس، أنفا، ابن مسيك، الحي الحسني... التي كانت تتواجد بها مياه حمراء. بفضل هذا المجهود المكثف، فإن الماء الموزع على زبائننا أصبح يستجيب تماما لأنماط الجودة وأنماط الشروبية.

## تحسين شبكة التوزيع

على صعيد البنيات الأساسية، تمت متابعة الأشغال في سنة 2002 قصد تحسين شبكة التوزيع خاصة من خلال الأعمال التالية:

## التحكم في جودة الماء

تم تفعيل مخطط لأعمال نوعية قصد تقوية تحليلات ومراقبة جودة الماء على مستوى جميع نقط التسليم والتزويد بالماء الشروب وفي جميع النقط الحساسة ضمن شبكة التوزيع. وهذه المراقبة المستمرة أبانت عن مطابقة تتجاوز نسبة 99%.

ويتمحور مخطط العمل هذا حول عدة محاور منها على الخصوص:

- الأعمال على الشبكات: تم أثناء أشغال التجديد أو الإصلاح تطبيق طرق عملية بصرامة بغية تعقيم جميع التجهيزات قبل وضعها رهن الاشتغال ضمن الشبكة الموجودة؛

- عمل المكتب المركزي للقيادة: يتيح المكتب المركزي للقيادة بالوقت الفعلي مراقبة بعض مقاييس الجودة كالتعكر والكلور الترسبي. في حالة تدني المقاييس أو تجاوز الحدود القسوى المحددة مسبقا، (التي تقل عن القيم المستلزمة بالأنماط) تبادر أعمال تصحيحية فورا.

الاستثمارات  
في سنة 2002

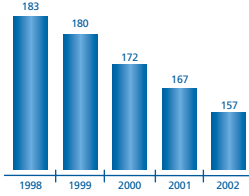
147 مليون درهم  
المستثمرة وضمنها 74  
من الأموال الذاتية، و36  
من صندوق الأشغال،  
و37 من تمويل الخواص.

البنية الأساسية للماء  
الشروب تتكون من

36 صهريج وخران ماء  
البالغ مجموع سعنتها  
608.769 متر مكعب  
من التخزين؛  
15 محطة للضخ؛  
48 مضخة؛  
3531 كلم من الشبكة  
594.508 من الزبناء.







تطور المستقدمات من الماء  
بملايين الأمتار المكعبة



- إن هذه النتائج التي اعتبرت جد مشجعة قد تم الحصول عليها أساسا بفضل :
  - تحسين جودة التعداد ؛
  - استبدال العدادات ؛
  - تتبع مردودات الشبكة حسب طبقة الضغط والمناطق المحيطة ؛
  - تقليص التسربات على القنوات المزودة وعلى شبكات الإمداد ؛
  - كشف عمليات الغش.

- أشغال إعادة تأهيل 2 كلم من قناة مرشيش ذات قطر 600 ملمتر.

- تجديد التجهيزات الكهربائية لمحطات الضخ وكذا تقوية الشبكة البنوية في العديد من القطاعات المدارية على مستوى طريق تدارت، المنصورية، دار بوعزة، التي أتاحت ضمان الحاجات من صبيب الماء وتحسين ضغط الخدمة في هذه الأجزاء العليا من المدينة.

### المشاريع الرائدة : 2002-1997

- الأمان في التموين بالماء الشروب لمنطقة عين السبع سيدي البرنوصي (54 مليون درهم من 37 مليون درهم حققتها ليديك) ؛
- إعادة تأهيل قناة مرشيش التي تضمن تزويد مطار محمد الخامس على بعد 4 كلم (8 مليون درهم) ؛
- إعادة تأهيل شبكات الماء الشروب في المناطق المعنية بالمياه الحمراء (30 مليون درهم).

### حماية المورد المائي

أتاحت العديد من الأعمال المنجزة منذ عدة سنوات تحسين مردود الشبكة بنسبة 72,3% في نهاية سنة 2002. وقد أتاح مجهود خاص هم البحث عن التسربات في هذه السنة تحقيق اقتصاد لحجم سنوي بمقدار 25 مليون متر مكعب من الماء، وهو استهلاك سنوي ل 800.000 من السكان.

### أرقام 2002

35 895 عداد مثبتت ضمنها 34 من العيار الكبير؛ 53 476 عداد مغير ضمنها 75 من العيار الكبير؛ 5 193 ربط منفذ وضمنها 58 من العيار الكبير؛ 50 كلم من القنوات المقامة لتوسيع الشبكة ؛ 52 كلم من التجزئات، 51 كلم من القنوات المجددة ؛ 19 311 تسرب تم إصلاحها على الشبكة (القنوات الكبيرة، القنوات والإصالات) ؛ 96 000 من معايير الجودة التي تم تحليلها وتبين أنها مطابقة.



# استغلال الكهرباء استثمارات استراتيجية لمزيد من الأمان

تابعت لديك سنة 2002 مجهوداتها قصد تحسين وإضفاء الأمان على توزيع الكهرباء حيث استهدفت الأعمال بالخصوص تقوية البنيات الأساسية، وتحسين وثوقية الشبكة، والتقليص من آجال إعادة التيار في حالة انقطاع والزيادة في مردود الشبكة الكهربائية.

الاستثمارات  
في سنة 2002

244 مليون درهم  
المستثمرة، وضمنها 158  
من الأموال الذاتية ،  
و29 من صندوق الأشغال،  
و58 من تمويل الأغيار.

## تنمية البنية الأساسية وعصرنتها

إن الأوراش الرئيسية المنجزة هي :

ويأتي هذا الإنجاز الهام لشركة لديك لتقوية منشآت الدار البيضاء الكبرى بهدف إسداء خدمات مطابقة للمعايير الدولية الأكثر صرامة لفائدة الزبناء، وكذا لتأكيد مزايا التدبير المفوض بالشراكة مع المجموعة الحضرية للدار البيضاء كإطار أمثل للتجسيد الهام للاستثمار ونقل المهارة. فقد تم استثمار ما يقرب من 40 مليون درهم قصد إنجاز هذا الصرح الذي يتميز بآليته الكلية والذي يمكن، انطلاقاً من نفس الموقع، من المراقبة والتدخل عن بعد، على مدى 24 ساعة متواصلة وطيلة أيام الأسبوع، على مستوى ثلاث شبكات في نفس الوقت، وهي شبكات الماء والكهرباء والتطهير.

إن هذا المشروع الذي يدخل ضمن برنامج استثمار لديك لتحسين جودة الخدمات المسداة للزبناء، يعد فريداً من نوعه على المستوى العالمي. فهذه هي المرة الأولى التي سيمكن خلالها مجسم وحيد من المراقبة البعيدة لثلاث شبكات في مدينة مثل الدار البيضاء.

• أشغال بناء مركز دار بوعزة الذي من المنتظر أن يبدأ استغلاله عند متم 2003 والذي سيمكن من مواجهة التزايد القوي لاستهلاك الطاقة في المنطقة الحضرية لعين الشق الحي الحسني. وعلاوة على ذلك، سيمكن هذا المركز من فاعلية قصوى في توزيع الشحنات ومن تخفيف الضغط على المراكز الموجودة ؛

• إعادة تأهيل "مركز شافينيبي" قصد إضفاء الوثوقية على منشأته وضمان استغلاله انطلاقاً من المكتب المركزي للقيادة ؛

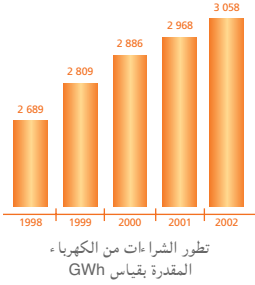
• بدء استغلال المكتب المركزي للقيادة الجديد متعدد السوائل في أكتوبر 2002 ؛

البنية الأساسية للكهرباء  
تتكون من

9 مراكز مصدر توتر مرتفع وتوتر متوسط، وضمنها 3 في ملك المكتب الوطني للكهرباء لقوة MVA 1140 ؛  
2552 مركز للتوزيع العمومي توتر متوسط وتوتر منخفض بقوة MVA 1168,5 ؛  
1780 مركز للزبناء بقوة MVA 967,4 ؛  
7691 كلم من الشبكة ؛  
641.653 زبون.







## تحسين جودة الخدمات

وقد همت التدخلات ملاءمة قدرة محولات التوزيع العمومي وكذا الانطلاق، على مستوى مندوبيات العمليات، بمبادرة ضخمة تهدف إلى التقليل من الخسائر التقنية.

وقد تمت إضافة إلى ذلك على مستوى الشبكة ذات الضغط المنخفض، عمليات أخرى تهدف إلى تقليص الاستهلاكات غير المفوترة (التقليل من عمليات الغش وعمليات الربط غير القانوني وكشف وتصحيح الاختلالات في العدادات الكهربائية للمستهلكين الكبار...).

وتكتملة لتطوير وعصرنة البنيات الأساسية، ركزت لديك بشكل خاص على الصيانة الوقائية وتعزيز وتجديد الشبكات الموجودة قصد إضفاء الوثوقية عليها وتحسين إنجازها. بالفعل، فإن الأعمال المقام بها منذ خمس سنوات قد أتاحت تحسين جودة التزويد الكهربائي، عبر التقسيم على ثلاثة لعدد الأحداث، وعبر التقليل بالنصف لعدد اختلالات الأسلاك.

وتوازيًا مع ذلك، فقد تم تقليص مدة إعادة التيار بعد انقطاعه تقريبًا بنسبة النصف مقارنة مع سنة 1998. وقد تم إنجاز هذه التحسينات بفضل تعزيز وتجديد مسافة 198 كلم من الشبكة وبفضل تركيب 80 كلم من الأحبال الكهربائية الجديدة وإعادة تأهيل 30 مركز للتوزيع العمومي.

### المشاريع الرائدة : 1997-2002

- المركز المورد سيدي عثمان (130 مليون درهم منها 40 مليون درهم ممولة من طرف لديك) ؛
- المركز المورد دار بوعزة (130 مليون درهم وضمنها 25 مليون درهم منجزة في 2002) ؛
- إعادة تأهيل المركز المورد "شافيني" (18 مليون درهم و 6 ملايين درهم متوقعة لسنة 2003) ؛
- المكتب المركزي للقيادة (40 مليون درهم) ؛
- إعادة تأهيل الشبكة ذات التوتر المنخفض (200 مليون درهم وضمنها 40 مليون ممولة من طرف لديك) ؛
- إعادة تأهيل وإعادة بنية شبكة التوتر المتوسط (130 مليون درهم لمسافة 350 كلم منها 49 مليون ممولة من طرف لديك).

## تزايد مردود الشبكة الكهربائية

تم خلال سنة 2001 الانطلاق بمسعى تطوعي قصد تقييم وتطوير المبادرات الهادفة إلى تقليص الخسائر التقنية وغير التقنية. وقد مكنت أهم الأعمال المطبقة من رفع المردود من 90,8% إلى 92,52% عند متم 2002، ومن اقتصاد 25 جيكا واط في الساعة برسم سنة حركية.

## أرقام 2002

30719 عداد مركب وضمنها 40 عداد رقمي للتيار المتوسط ؛ 11287 عداد ميديل وضمنها 19 عداد رقمي للتيار المتوسط ؛ 2414 إيصال توتر منخفض منجز وضمنها 1547 تحت أرضية ؛ 20492 منشأة انتقلت من 110 إلى 220 فولت، أي 290352 منشأة منذ بداية العملية ؛ 38 كلم من الأسلاك توتر منخفض و 10 كلم من الأسلاك توتر متوسط، مقامة في التجزئات ؛ 148 كلم من الأسلاك توتر منخفض مقواة أو مجددة؛ 40 كلم من الأسلاك تيار منخفض مقامة كتوسيع ؛ 48 كلم من الأسلاك توتر متوسط مقواة أو مجددة؛ 16 كلم من الأسلاك توتر متوسط مقامة كتوسيع ؛ 17 مركز جديد للتوزيع العمومي بقوة 7 MVA و 37 مركز للزبناء بقوة 14 MVA.



تحسين

# الخدمة المسداة للزبناء



# تحسين الخدمة المسداة للزبناء

## معرفة أفضل لزبنائنا قصد إرضائهم بشكل أحسن

بإعطاء أجوبة ملموسة وملائمة لمستلزمات زبنائنا، تعمل لديك من أجل إرضائهم بشكل دائم وتزويدهم بخدمة تستجيب لتطلعاتهم. وقد تبلور هذا المجهود بشكل واضح في التحسين القيم للخدمات المسداة، سواء لفائدة العموم أو لفائدة المقاولات الكبرى.

وقد تميزت سنة 2002 بعدة أعمال جعلت مؤسستنا أكثر فعالية :

### دراسة حاجيات الزبناء

إدراك أفضل لتطلعات الزبناء قصد إرضائهم بشكل أحسن

تسليط الضوء على محاور التحسين قصد استجابة أفضل لتطلعات هذه الفئة من الزبناء. وأخيرا فإن شركة لديك تهدف عبر هذه الآلية إلى إسداء خدمة مشخصة ملائمة لحاجات زبنائنا المختلفة.

### الزبناء الخواص

استراتيجية تركز على الإرضاء الدائم للزبون

- بوضع ثقافة الزبون في صميم انشغالاتها، بادرت لديك بعدة عمليات حاسمة لتحسين الخدمة المسداة لهذه الشريحة من الزبناء. ويتعلق الأمر بالخصوص بما يلي :
- تصحيح قاعدة معطيات الزبناء التي تستهدف تحسين العلاقة التجارية (تصحيح العناوين والأسماء...)
- تبسيط مسطرة الربط والاشتراك من خلال وضع تطبيق معلوماتي ؛

تميزت سنة 2002 بتنظيم عملية ممنهجة للإصغاء للزبناء حسب فئاتهم. وهكذا وفي إطار مسعى الجودة، تم وضع منهجية خاصة بهدف التعرف على تطلعات الزبناء في الدار البيضاء الكبرى مقارنة مع الخدمات المسداة من طرف لديك. وبعد ترتيبها وهيكلتها، استعملت كأساس لخريطة التطلعات التي اعتمد عليها مشروع "مسيرة 2007".

وارتفعت نسبة الرضى بجودة الخدمات سنة 2002 إلى 87%، مسجلة تزايدا طفيفا مقارنة مع سنة 2001. أما بخصوص المقاولات الكبرى، فقد أجري بحث هام لقياس الرضى، وقد مكن هذا البحث من







وإنصاف الزبناء، قامت ليديك بتصحيح هذه الاختلالات دون إعادة النظر في الفواتير السابقة، توازياً مع الحفاظ على جودة علاقات الثقة والشفافية مع زبائننا .

## المقاولات الكبرى

مقاربة نوعية لزبناء لهم متطلبات خاصة

نظراً لأهمية وخصوصية حاجاتهم، تولي ليديك عناية خاصة لزبائنها الكبار. وهكذا فهي تقترح خدمات متنوعة على هؤلاء الزبناء، سواء كانوا مجزئين/ منعشين، أرباب الصناعة أو مقاولات خدمات. وقد تبلور هذا المجهود خلال سنة 2002 في:

- استقبال متيسر ومخصص عبر الخط الهاتفي 022.54.90.00، وعبر الفاكس 022.54.90.01، أو بالبريد الإلكتروني entreprises@lydec.co.ma

- تصميم وعرض خدمات جديدة مثل :  
- الكشف عن بعد لدى الزبناء الصناعيين، الذي يمكنهم من التتبع المنتظم لاستهلاكهم وحسن التحكم فيه ؛  
- صيانة المراكز الخاصة للتزويد الكهربائي ؛
- قيام المصلحة التجارية بزيارات منتظمة للزبناء قصد الاستهداف الفعال للميادين التي يمكن لشركة ليديك التدخل فيها للمساعدة التجارية والتقنية ؛
- إعلام الزبناء عن التعطلات المبرمجة أو غير المبرمجة على شبكات البنية التحتية ؛

- الكشف الشهري الموحد لعدادات الماء والكهرباء على أجهزة التسجيل المحمولة (Terminal de saisie portable-TSP) التي تسمح باكتشاف الاختلالات (تسريبات، توقف أو سوء سير العداد ...) وإخبار الزبون بذلك.

- وضع طريقة جديدة للأداء «صندوق الشيكات» التي تسمح للزبون بعدم الانتظار بالوكالة.

- توسيع نظام الأداء بالاقطاع الآلي ليشمل بنوك أخرى.

- تطبيق صيغة محسنة لنظام النداء بالتذاكر قصد تقليص مدة الانتظار والاستجابة في الوكالات التجارية.

- تعليق الشروط العامة لعقودنا لضمان المزيد من الشفافية وذلك في جميع وكالاتنا .

## الزبناء الخاضعون للضريبة المهنية (الباتنتا)

استدراك الاختلالات قصد إنصاف الزبناء

- إن التعرف السارية في المغرب هي نظام وطني؛ حيث تتم فوترة الكهرباء حسب التوتر وحسب استعمالها.
- والتعرفة الخاصة بالزبناء الخاضعين للضريبة المهنية، يلزم تطبيقها على جميع المهنيين الخاضعين لهذه الضريبة.
- إن تحليل قاعدة المعطيات أظهر اختلالاً هاماً يخص جزءاً من زبائننا المزاولين لنشاط خاضع للضريبة المهنية. بالفعل، فإن جزءاً من زبائننا يستفيدون خطأً من تعريفه تقتصر على الخواص (الإنارة الخاصة أو المنزلية) والتي تقل عن التعرف المطبقة على الخاضعين للضريبة.
- ولهذا، ولأسباب بديهية، تخص احترام التشريعات





وأخيرا، وبالرغم من تحقيق تقدمات هامة خلال السنوات الأخيرة في مجال تسعير التوتير المتوسط، فإن لديك تذهب بعيدا بإسداء نصائح المقاولات الكبرى حول عقلنة أفضل لعقودهم وفاتوراتهم.

- إحداث شباك وحيد حقيقي بفضل مسعى الجودة يهدف إلى معالجة جميع طلبات المجزيين العقاريين المتعلقة بخدماتنا ؛
- وأخيرا فتح وكالة للزبناء الكبار، حيث تم تجميع فرق العمل المخصصة للمجزيين والمنعشين والمقاولات الكبرى، في محيط مجدد وترحيبي.

## صيغ تعريفية متنوعة

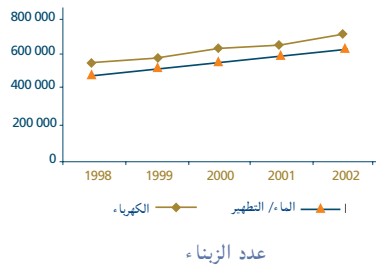
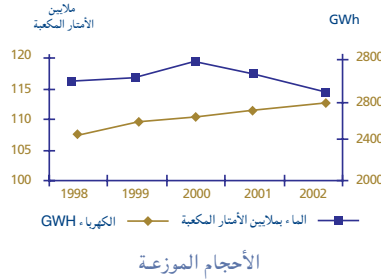
تم وضع صيغ تعريفية ملائمة ومتنوعة لمختلف فئات الزبناء تستجيب لطبيعة حاجاتهم. إن جميع الأبحاث المتعلقة بهم التي ننجزها بانتظام تبرز إحساسا قويا يتعلق بالأسعار والتقدير الإجمالي للخدمات.

إن هذه التعريفات التي حددها عقد التدبير المفوض، تتطور حسب الأسعار المتوسطة التعاقدية وتغيرات الأسعار عند إنتاج الماء أو الكهرباء، كما تتطور تبعا للتغيرات الاقتصادية. ومنذ سنة 1997، تزايدت الأسعار بخصوص الماء الشروب والتطهير السائل نظرا لأربع زيادات في أسعار بيع الماء الشروب عند الإنتاج وزيادات خاصة في عقد لديك.

وبشكل ملموس، فإن وقع مجموع هذه التغيرات التعريفية بين فترة 1997-2002 يترجم بارتفاع قدره :

- 9 دراهم في الشهر حاليا للزبناء المستهلكين لأقل من 15 متر مكعب كل ثلاثة أشهر والممثلين لنسبة 30% من مجموع زبنائنا ؛

- 12 درهم في الشهر للزبناء المستهلكين ما بين 15 و 24 متر مكعب كل ثلاثة أشهر والممثلين لنسبة 20% من مجموع زبنائنا .



# الوسائل





# تدبير الموارد البشرية

## إشراك، تحفيز، تكوين، تشاور

بين مختلف تخصصاتنا وللاستجابة لمستلزمات الجودة، بذلت لديك مجهودات جبارة في مجال التكوين والحركية وتطوير المسار المهني بالملاءمة مع حاجات المقاول.

### التكوين

انتهجت لديك سياسة للموارد البشرية تعتمد على برامج للتكوين تمحورت بالأساس حول تنمية المعارف التقنية المرتبطة بتخصصاتنا الأساسية، ومرافقة مسعى الجودة، وإثراء الكفاءات وتشجيع تصرفات جديدة في مجال التسيير والوقاية والأمان. وخلال سنة 2002، استقبل مركز التكوين المهني 4.400 عوناً استفادوا من أكثر من 70.000 ساعة للتكوين. وهكذا منذ سنة 1997، استفاد 21.500 عوناً من أكثر من 352.000 ساعة من التكوين.

تواصل لديك سياستها لتنمية مواردها البشرية عبر عدة محفزات :

- وضع حصيلة مشتركة وموضوعية لمنجزات السنوات الخمس الأولى لنشاط المقاول ؛
- التعريف المشترك للقيم و الرؤية الجديدة في أفق 2007 ؛
- توطيد حيوية التغيير ؛
- التوجه نحو تسيير إشراكي ومسؤول عبر مسعى الجودة ؛
- الإصغاء المنتظم ؛
- التعميم التدريجي لنظام التقييم السنوي؛
- إنماء الكفاءات بالتكوين والحركية والتأزر وتعدد الاختصاصات ؛
- السياسة الاجتماعية المبنية على التشاور والاستحقاق وتقاسم المعلومات والشفافية.

### تنمية الموارد البشرية

عند متم 2002، بلغ العدد الإجمالي لمستخدمي لديك 3.317 عوناً. ولبلوغ أهداف تطوير التأزر







- استفاد 871 عوناً منذ سنة 1998 من قروض لاقتناء السكن بمزانية فاقت 200 مليون درهم .
- استفاد 620 عوناً منذ سنة 1998 من قروض لشراء سيارات شخصية ودراجات نارية بميزانية قاربت 13 مليون درهم ؛
- تمت ترقية 1000 عون خلال سنة 2002.

## التقاعد

نظام دائم للمحافظة على مكتسبات أعوان لبيدك

أمام التطور الغير مشجع للنظام الحالي وعجزه البنيوي، قامت لبيدك بالتفكير لإصلاح هذا النظام. وهكذا فإن التفكير المباشر تحت رعاية وزارة الداخلية ويتشاور مع جميع الأطراف المعنية ، ومن بينها بالخصوص المجموعة الحضرية بالدار البيضاء والشركاء الاجتماعيون ووزارة المالية، قد خلص إلى ضرورة الانتقال إلى النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد (RCAR).

ووعياً منها بالرهانات الاجتماعية والاقتصادية لهذا الإصلاح، التزمت لبيدك بإعداد نظام دائم يضمن الحفاظ على الحقوق المكتسبة سواء لفائدة المستخدمين المزاولين أو لفائدة المتقاعدين.

وقد قامت اللجنة التقنية لمتابعة التدبير المفوض بالدار البيضاء، والمكونة من مديرية الوكالات ووزارة الداخلية والمجموعة الحضرية للدار البيضاء وليدك، خلال اجتماعها المنعقد في 10 دجنبر 2002 بتسجيل مبلغ تذكرة الدخول في هذا النظام وخطط التمويل.

## حركية وتطور المسار المهني

عند نهاية 2002، استفاد 2.573 عوناً من مبدأ الحركية، وضمنهم 691 في إطار الحركية بين الوحدات. وبكونها أداة رئيسية في خدمة تقدم المقاوله وازدهار المسار المهني لمعاونينا، تباشر الحركية بين الوحدات وبين التخصصات معطية الأولوية للمسارات المهنية التي تتميز بتبادل المسؤوليات العملية والوظيفية والخبرة والتسيير.

## حوار اجتماعي فعال

همت اللقاءات التي جرت مع الفرقاء الاجتماعيين خلال سنة 2002، النقط الآتية :

- البحث عن حل ملائم لدوام صندوق تقاعد المستخدمين النظاميين الذي يوجد في أزمة كبيرة. وفي هذا الإطار، اتفق جميع فرقاء لبيدك على تحويل نظام التقاعد من صندوق التقاعد المركزي الذي يواجه صعوبات إلى النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد (RCAR).

- وضع حصيلة خماسية لنشاط لبيدك وبناء تصور جديد لأفق 2007 يتمحور حول البحث عن الامتيازية والانشغال الدائم ببلوغ الجودة التامة .

## تحسين الظروف

الاجتماعية وظروف العمل والأمان والمجازاة

ضاعفت لبيدك من المبادرات لتضمن لمعاونيها إطار عمل ملائم ومزايا اجتماعية قيمة. ومن بين الأعمال المبادرة، نشير إلى ما يلي :

- استفاد 3.037 عوناً من المخصصات اللباسية ومعدات الأمان والوقاية.

# الإعلام والتواصل

## الحوار وتبادل الخبرات من أجل تقارب أحسن

واصلت لديك، خلال سنة 2002، حملتها التواصلية للتقرب من الزبناء. وهكذا توالت أعمال التواصل على الصعيدين الداخلي والخارجي لمرافقة المشاريع الكبرى للمقاولة وتوطيد جسور التواصل مع بيئتها، حيث تمثلت الأهداف في التوحيد والتعبئة على المستوى الداخلي والإعلام والتوعية والحوار على المستوى الخارجي.

### التواصل الداخلي

مرافقة مشاريع المقاولة

تتعلق بالتواصل الداخلي، لاسيما عبر نشر رسالة مسيرة 2007، وهي عبارة عن وثيقة تقديمية للمشروع، وكذا عدة مقالات في المجلات الداخلية لشركة لديك. ويكمن الهدف من وراء ذلك في إشراك جميع أعوان لديك في هذا المشروع الحيوي.

إن التواصل الداخلي، باعتباره وظيفة هامة داخل المقاولة، يعد جزءا لا يتجزأ من التواصل الشامل في لديك. ولأسباب ترجع لتناسق الخطاب والشفافية، يتم بث نفس الرسائل على المستويين الخارجي والداخلي في أشكال مختلفة وملائمة لمختلف المخاطبين.



كما نذكر حدثا هاما آخر لسنة 2002 يتجلى في انعقاد الدورة الثالثة لمنتدى المهن المخصص للكشف و الفوترة. وقد اجتمع مجموع المتدخلين في هذه الأنشطة قصد المناقشة وتبادل أفضل الممارسات المتعلقة بتخصصاتهم المختلفة.

إن وظيفة التواصل الداخلي، المنعكسة من خلال الأوراش المتعددة التي حركت لديك خلال سنة 2002، قد رافقت المشاريع التسييرية الرئيسية المقررة داخل المقاولة.



وباعتبارها ركيزة إضافية لتحفيز المستخدمين، تواصلت مبادرة «أعوان الشهر» التي تمنح جوائز دورية للأعوان المستحقين أو الذين قاموا بأعمال استثنائية. وهكذا يتم دوريا تنظيم حفلات لتسليم الجوائز وقسيمات الشراء من طرف المديرية العامة.

وهكذا تم الشروع في عدة أعمال قصد نشر المعلومات المتعلقة بمسار مسعى الجودة سواء بإصدار دعائم مخصصة (تعليق موجز الجودة والرسالة الإخبارية «أخبار الجودة») أو بعقد لقاءات في هذا الصدد (تنظيم مباراة الجودة، تسليم جوائز الجودة للوحدات...).

وأخيرا، وعبر الرسالة الشهرية الإخبارية، والمجلة الداخلية «أخبار لديك» والمعلقات المدققة «موجز الأخبار»، يتم نشر الأحداث الرئيسية لحياة المقاولة وتبليغها لكافة الأعوان.

إن مشروع مسيرة 2007 الذي تواصل على امتداد سنة 2002، قد مكن أيضا من المبادرة بأعمال





لزيائننا. تتراوح مدة هذا البرنامج من دقيقة إلى دقيقة ونصف كما يدل على ذلك إسمه، وبيت رسائل تشرح بكيفية سهلة وحيوية مختلف مظاهر علاقتنا مع الزيناء فيما يتعلق بالكشف والفوترة والتحصيل والاشترك وتحديد التعرفة ومختلف الخدمات المقدمة للزيناء.

• شاركت لديك في عدة تظاهرات ومعارض نظمت تحت شعارات تتعلق بمهنتها. وهكذا شاركت في الدورة الثالثة لمعرض أكوا-إكسيو بباريس، الذي يعد لقاء سنويا للمتخصصين في مجال الماء وأرباب الصناعة والمقاولات والهيئات المعنية، حيث كان المغرب المدعو الشرفي.

• كما شاركت المقاول في دورة 2002 لمعرض الطفل عبر تنشيط فضاء مخصص لاكتشاف دورة الماء ومسار الكهرباء.

• عملت لديك على احتضان البرنامج البيئي «دنيا» في صيغته الجديدة. وقد تطور برنامج «دنيا البيئية» الذي يبيث باللغة العربية، ليتطرق بشكل أفضل للصعوبات اليومية للبيئة ويجيب على تساؤلات المواطنين. البرنامج أصبح يتمحور حول روبرتاج واحد.

وضمن نفس السياق، شاركت لديك في أيام البيئة إلى جانب عدة جماعات حضرية (سيدي بليوط، المحمدية، ابن مسيك...) قصد تحسين المواطنين بمشاكل بيئتنا. وفي هذا الإطار تم الانطلاق بالحملة التقليدية للتوعية خلال عيد الأضحى والتي كان موضوعها المحافظة على فوهات البالوعات وقنوات الصرف.

## التواصل الخارجي

من أجل تقارب أكبر

في مجال التواصل الخارجي، تابعت لديك استراتيجيتها التواصلية للتقرب عبر قنوات نشيطة ومجددة. وهكذا تم خلال سنة 2002 الانطلاق بعدة حملات ضخمة على صعيد وسائل الإعلام الكبرى: التلفزة والإذاعة والصحافة. ونذكر من بين الأعمال البارزة التي ميزت هذه السنة :

• الانطلاق بحملة للإعلام والتوعية في شكل سلسلة من 8 أفلام بالرسوم المتحركة على القناتين الوطنيتين خلال شهر رمضان، تتعلق بمواضيع تهتم مهنتنا. إن حملتنا التواصلية التقليدية التي انطلقت في بداية شهر نونبر، قد نهجت هذه السنة أسلوبا للتعبير معروف بطابعه التربوي وبساطة رسائله وذلك قصد بث أوسع. وتهدف حملة 2002، إلى التوعية بقيمة وكلفة الخدمات التي تقدمها لديك. تبدأ الرحلة التلقينية لنور وصافية انطلاقا من المورد مسلطة الضوء على التعبئة الدائمة لمختلف المتدخلين قصد ضمان تزود منتظم، كما وكيفا، وخدمة لاثقة.

• انطلاق البرنامج الإذاعي الجديد لشركة لديك الذي تبنى مفهوما تحت تسمية «دقيقة لديك». إن هذا البرنامج الذي يندرج في استمرارية أعمالنا للتواصل والتوعية السمعية البصرية المتعلقة بالتقريب لها هدف واضح : تعزيز معرفة المواضيع المرتبطة بأنشطتنا وإسداء النصائح





# نظام الاعلاميات

## أدوات أوثق في خدمة الامتياز

- إدارة الأنظمة ومراقبتها :
  - وضع إدارة ومراقبة ممرضة لمجموع أنظمة المعالجة وكذا مجموع الأجهزة المعلوماتية بليدك ؛
  - تفعيل مرجعية ممرضة للأمان.
- مشغل الطبع : الذي تجهز بأربع آلات للطبع ذات صبيب كبير وبرنامج (Logiciel) للتسجيل الحيوي قصد تحرير فاتورات الزبناء.

### مكونات القاعدة المعلوماتية

- 955 مقر شغل
- 420 جهاز راديو
- 1490 مركز هاتفي
- 28 خط متخصص
- 9 حزمات هرتزية
- 13 PABX على الشبكة
- 35 موقع للتدخل
- 61 حاسوب وسيطي

إن عصنة البنية الأساسية المعلوماتية، والتواصلات المرسله والتدبير عن بعد لدى ليدك، قد تمت متابعتها في سنة 2002، وتوفر حاليا مزيدا من التيسرية والفاعلية القصوى والأمان، الأمر الذي يتيح لها القيام بمهمتها في أحسن الظروف من الوثوقية والجودة.

إن التقدمات التكنولوجية قد كان لها وقع إيجابي في المجالات الآتية :

- تدبير الزبانة : تنمية وإدماج نماذج جديدة للتطبيق، وخاصة منها قصد تدبير التجزئات والزبناء المشتركين في التوثر المتوسط ؛

- البنية الأساسية المعلوماتية : النظام المركزي الجديد للمعالجة وجهاز إغائته المخصص للزبانة، أصبحا في طور التفعيل ؛

- الإتصالات : تمت إعادة إعداد الشبكات المحلية للمقر ؛

- قيادة الشبكات : أصبحت أنظمة الإعلام اليوم تسيير البنية الأساسية المعلوماتية والتواصل المرسل المخصصة للمكتب المركزي للقيادة المتعدد المنتجات ؛



# مسيرة الجودة

## من حركة التغيير إلى

## مسيرة الجودة

منهجية نوعية بالتعاون مع مكتب مختص، وضع فريق المشروع مخطط النشر والتكوين الملائم والأدوات الضرورية لإعمال مسعى الجودة. وتجري أشغال مراجعة المسارات حسب منهجية خصوصية تم تطويرها داخل ليدك، وتضطلع بالتنفيذ مجموعات تحسين المسارات (GAP) التي يقوم بتنشيطها الأعوان الفاعليون.

ترتكز أشغال مجموعات تحسين المسارات على مساهمة نشيطة للفاعلين "الميدانيين". وبعد تحديد تطلعات "الزبناء" انطلاقاً من هذه المسارات تحديداً انتظامياً تباشر خلاله عمليات الإصغاء على الصعيدين الداخلي والخارجي قصد إغناء الأفكار.

تشمل منهجية التنفيذ طورا لتشخيص المسار يليه طور لتحديد المسار المستهدف، ثم طور لتنفيذ مخطط أعمال سيمكن من بلوغ الأهداف المرسومة.

### نتائج مشجعة

- سنتان بعد الانطلاق بمشروع الجودة، حصلنا على نتائج مشجعة تتمثل في :
- إشراك المقاوله بكاملها مع كثير من الحماس هو أمر واقع ؛
  - تقدم مقارنة المسار المدعومة بالتصور الاستعراضي والمساهمة في فك العزلة عن التخصصات والوحدات؛
  - تمكن التأطير من تطوير قدرته على التنشيط والعمل الجماعي ؛
  - قيام مختلف مجموعات العمل بالاحترام الصارم لمبادئ تحديد المشاكل وتحليلها وحلها؛
  - ترسيخ مبدئ "ثقافة الزبون"، وتحديد منتظم لتطلعات الزبون وعمليات الإصغاء.

### آفاق واعدة

إن ليدك، وهي معززة بهذه الإنجازات، عازمة على الرفع من وتيرتها للانطلاق بسرعة بالمسارات المتبقية. وسيواصل تنفيذ هذه الأعمال خلال سنة 2003. وعلاوة على هذه النتائج الملموسة والمستنبطة من تنفيذ المشروع، تهدف ليدك إلى تطوير ثقافة تسييرية ترمي إلى التحسين المستمر لإنجازاتها لفائدة الزبناء وكذا لفائدة مجموع الأطراف المعنية.

بمجرد مباشرة أنشطتها سنة 1997، وضعت ليدك مسألة إرضاء زبائننا في مركز انشغالاتها. وهكذا فإن الأبحاث لقياس رضا الزبناء المباشرة بانتظام تبين أن 90% من الزبناء قد لاحظوا بعض التحسينات : استقبال أكثر حميمية بالوكالة، سرعة في إنجاز عمليات الربط والتدخلات، فوترة مفصلة وشفافة، معاملة خاصة للمقاولات الكبرى...

- وقصد تدعيم هذه المكتسبات والاندراج بشكل مستدام في مسار التقدم، التزمت ليدك وبإدارة بمسعى للجودة يكتسي طابعا طموحا ويستهدف :
- ضمان فعالية المقاوله وتطويرها المستدام ؛
  - وضع أسلوب للتسيير يرتكز على مبادئ التحسين المستمر؛
  - الإرضاء الدائم لزبائننا وشركائنا (المجموعة الحضرية للدار البيضاء الممونون، المساهمون) الترسيع النهائي لمبدأ "ثقافة الزبون" داخل المقاوله.

وقد اختارت ليدك لمسيرة الجودة مرجعية النمطية إيزو 9004 التي تأخذ بالاعتبار مجموع نشاطات المقاوله وتهدف إلى إرضاء كافة الأطراف المعنية. وهكذا فإن الإشهاد المنتظر والذي يجد مرجعيته في النمطية 9001 إصدار 2000، لا يشكل سوى درج في سلم تطور المقاوله التي أعربت عن طموحها نحو الامتياز.

### تنفيذ توحيدي

- يرتكز تنفيذ مسيرة الجودة على أربعة محاور:
- تعهد المديرية العامة ؛
  - الإشراك الكلي والسير الفعال للبنية الداعمة ؛
  - توعية وتكوين المستخدمين ؛
  - إنماء التواصل الداخلي.

تتم قيادة مسيرة الجودة كمشروع للمقاوله تشرف عليه لجنة مشكلة من ثمانية أعضاء ينتمون إلى لجنة المديرية العامة، ويضطلع رئيس المشروع بمهمة التنشيط.



# النمو المستدام





# النمو المستدام

## تقاسم انشغالات المدينة

وعيا منها بمسؤولية الفاعلين الاقتصاديين في حياة الجماعة، أدرجت لديك الإنماء المستدام في صميم انشغالاتها البشرية والاجتماعية والبيئية. وضاعت أعمالها قصد المساهمة في الازدهار الاقتصادي والثقافي للمدينة. ربط الأحياء المحرومة بشبكات الماء والكهرباء، وحماية البيئة، والشراكة مع النسيج الجمعي، وأعمال تحسيسية، وهذه كلها مبادرات تدل على إرادة لديك في الإنخراط في انشغالات المدينة.

كما مكنت هذه المبادرة من تحسين جودة تموين الزبناء الموصلين قانونيا بمحاداة دور الصفيح.

في نهاية مارس 2002، مكن هذا المشروع من ربط 24.752 أسرة، ويتعين التأكيد على أنه باستثناء عين السبع وسيدي البرنوصي، فإن المندوبيات الخمس الأخرى قد أنهت برنامجها للكهربة.

الربط الأزرق،  
استفادة الجميع من الماء

بمبادراتها بتعاون مع المجموعة الحضرية، فإن مشروع الإيصالات الزرقاء يستهدف تسهيل الاستفادة من الماء الشروب والتطهير السائل في الأحياء الشعبية بالدار البيضاء، المزودة إلى وقت قريب بالسقايات حيث تم بذل مجهود هام لتقليل كلفة الإيصال وتسهيل المساطر الإدارية.

## تقوية الأعمال لفائدة الأحياء المحرومة

كهربة أحياء الصفيح، مبادرة مواطنة

تابعت لديك برنامجها الهادف إلى السماح لأسر مدن الصفيح بأن تستفيد من الكهرباء في ظروف أمن قصوى وبكل مشروعية. وحتى تضع حظوظ النجاح في جانبها، أعدت لديك برنامجا حول الإشراف الكامل للسكان في تهييء وإقامة التدبير اليومي للمشروع.

استطاعت لديك عبر تقليص كلفة المنشآت الداخلية بنسبة 20%، توازيا مع إعطاء الأمان للشبكة وتنقيص مخاطر التباالي المبكرة للمنشآت، أن تمنح لسكان هذه الأحياء خيارا بديلا عن الغش و كل المخاطر التي تتولد عنه، في مجال أمان الأشخاص لكن أيضا أمان الشبكة.







مدعمة بفرق متخصصة تابعة لبيدك، لتنظيف الكورنيش كل يوم من الساعة الثانية عشر ليلا إلى الثامنة صباحا.

وهكذا وفي نهاية مارس 2002، استفادت 6.460 أسرة من هذه العملية.

## المحمدية، حس المواطنة حتى في الأزمات

عندما فاض سيل الواد المالح على مدينة المحمدية في 25 نونبر 2002 تحملت هذه الأخيرة هذه الصاعقة. آلاف الأمتار المكعبة من المياه والأوحال غمرت الجزء الأسفل من المدينة. وبمجرد تعبنتها، أبانت فرق لبيدك خلال هذه المحنة عن مزاياها المتمثلة في الالتزام والتضامن، وهذا ما عبر عنه سكان المدينة. هذه الفرق، تجاوزت حتى الدور المنوط ببيدك والمتمثل في إعادة تأهيل الشبكات، فقامت بدعم سكان المدينة حتى داخل منازلهم.

التربية، رافعة للتحسيس

بشراكة مع جمعية الشعلة للتربية والثقافة، احتضنت لبيدك عملية ذات حجم كبير لفائدة المدارس الابتدائية المتواجدة في الأحياء المحرومة من ولاية الدار البيضاء الكبرى. وتمت تسميتها: "100 كتاب لكل مدرسة"، وكان هدف هذه العملية تزويد المؤسسات التعليمية الابتدائية الموجودة في تراب الولاية، بموارد هامة لتكوين الخزانات قصد تشجيع التلاميذ على القراءة.

إن 15 مؤسسة تعليمية ابتدائية الموزعة على 8 مندوبيات للتربية الوطنية قد استفادت من 17.900 كتاب مختلف تتضمن كتباً مدرسية ومجموعات مصورة ومعاجم وقصص للأطفال. وفي المجموع، استفاد أكثر من 13.300 تلميذ من هذا العمل.

## أكواستانس المغرب أعوان ملتزمون بأعمال المواطنة

أكواستانس المغرب هي جمعية إنسانية، أعضائها مستخدمو لبيدك وتشتغل في مجالات الماء والكهرباء والبيئة.

أسست أكواستانس المغرب في 23 ماي 2001 وتضم في رصيدها عدة مشاريع:

• تكلفت الجمعية في إقليم ورزازات بعملية تزويد دوار "تكزيشت" الذي يبلغ عدد ساكنته 350، بالماء الشروب، لهذا الغرض، ساهمت لبيدك بوسائل مادية وبشرية وتقنية هامة لإعادة تأهيل مصدر الماء ثم بناء شبكة للتوزيع تم ربط السكان بها.

• ويجري حالياً إنجاز مشروع مماثل في إقليم تازة حيث يتعلق الأمر بتزويد دوار "بني فتاح" (1200 مستفيد) بالماء الشروب.

• أما في جهة الغرب، فقد تكلفت أكواستانس المغرب بإعادة تأهيل الشبكة الداخلية وزودت بالماء الشروب مدرسة متواجدة بدوار الخمالشة في منطقة سيدي قاسم.

## تحسين الإطار المعيشي، لساكنة الدار البيضاء انشغال يومي

تعتبر لبيدك، نظرا لطبيعة مهنتها، مقابلة مساهمة في المستلزمات الحيوية وبذلك تولي اهتماما خاصا لحماية البيئة. وفي هذا الإطار تشارك بنشاط في مختلف التظاهرات المرتبطة بهذا الموضوع. لبيدك بصفتها شريكا مرجعيا للجماعات وللبلديات، تبرهن عن تعهداتها على التحسين الدائم للإطار المعيشي لسكان الدار البيضاء.

وهكذا وطيلة سنة 2002 تمت مبادرة أعمال ذات حجم كبير بتعاون مع الفاعلين في المدينة وخاصة منهم الجماعات والمنظمات غير الحكومية وجمعيات الأحياء، والمدارس والجامعات وكيفية عامة مع مجموع الفاعلين في المجتمع المدني البيضاوي.

وهذه الأعمال تهم عموما تحسين الإطار المعيشي للسكان من خلال المشاركة في حملات النظافة في مختلف الأحياء، وتحسيس الشبان والتربية.

## التطهير السائل لكورنيش عين الذئاب

بفضل برامج هامة من الاستثمارات المبادر بها من طرف لبيدك قصد إنماء التطهير السائل، فإن جودة مياه السباحة في عين الذئاب قد عرفت تحسنا ملموسا. فحسب المعايير المغربية، أزيد من 96,7% من مياه السباحة بهذا الشاطئ قد تم التصريح بأنها ذات جودة حسنة في سنة 2002.

بعد الانطلاقة بها سنة 1998، أتاحت أشغال التجهيز تجميع المياه المستعملة لجميع المؤسسات المتواجدة على الكورنيش، وإيصالها إلى محطة المعالجة المسبقة في العنق، حيث يتم إزالة النفايات وتلقى المياه المعالجة في عرض البحر بعدد 4 كلم، ومن ثمة تقليص ملموس لتلوث الشاطئ.

ومن جهة أخرى شاركت لبيدك طيلة كل موسم الصيف في تنظيف شارع الكورنيش بعين الذئاب إحدى الأماكن التي يقع الإقبال عليها في مدينة الدار البيضاء، وهكذا، استعملت شاحنة مكنتة

# التقرير المالي

## قرارات الجمعية العامة العادية

10 يونيو 2003

### القرار الأول

5% للاحتياطي القانوني  
3.725.551,55 - درهم

الرصيد أي  
70.785.479,41 + درهم

الاقتطاع من حساب المرحل من جديد في  
2001/12/31 بمبلغ  
29.214.520,59 + درهم

أي في المجموع  
100.000.000,00 درهم

يتعين توزيعه على سبيل الربح بمعدل 12,50 درهم  
لكل سهم واحد.

تقرر الجمعية العامة العادية السنوية أداء الربح  
ابتداءً من 15 يوليوز 2003.

صودق على هذا القرار بالإجماع.

### القرار الرابع

تعطي الجمعية العامة العادية السنوية لمجلس الإدارة  
إبراء تاماً ونهائياً وبدون تحفظ عن تدبيره للسنة المالية  
2002.

صودق على هذا القرار بالإجماع.

### القرار الخامس

حيث أن السيد فرانسوا إيري قد استقال من مهامه  
كمصرف بتاريخ 9 أكتوبر 2002، تعطي الجمعية  
العامة العادية السنوية كما تقتضيه الحاجة لهذا  
المتصرف إبراء عن تدبيره برسم السنة المالية 2002.

وحيث أن السيد فرانسيسكو مونوز بيريز قد استقال من  
مهامه كمصرف بتاريخ 12 دجنبر 2002، تعطيه

إن الجمعية العامة العادية السنوية، بعد سماع تقرير  
مجلس الإدارة حول تدبيره طيلة السنة المالية 2002،  
وتقرير المنتدبين للحسابات حول تنفيذ مهامهما لمراقبة  
وفحص حسابات السنة المالية المقفلة في 31 دجنبر  
2002، وبعد اطلاعها على القوائم المالية في 31 دجنبر  
2002، تصادق على هذا التقرير وعلى الحصيلة وعلى  
حسابات السنة المالية 2002 كما هي مقدمة إليها والتي  
يتبين منها ربح صاف مبلغه 74.511.030,96 درهم،  
وكذا على جميع العمليات والتدابير المضمنة في  
الحسابات المعنية أو الملخصة في التقرير السالف الذكر.

صودق على هذا القرار بالإجماع.

### القرار الثاني

إن الجمعية العامة العادية السنوية، بعد سماع التقرير  
الخاص للمنتدبين للحسابات حول الاتفاقيات المنصوص  
عليها في المواد 56 وما يليها من القانون 95-17  
المتعلق بشركات المساهمة، تصادق على مستنتجات  
التقرير المعني وعلى الاتفاقيات الواردة فيه.

صودق على هذا القرار بالإجماع.

### القرار الثالث

إن الجمعية العامة العادية السنوية، باقتراح من مجلس  
الإدارة، تقرر تخصيص الربح الصافي للسنة المالية  
2002 كما يلي :

ربح صاف للسنة المالية 2002 بمبلغ  
74.511.030,96 + درهم



# التقرير المالي

الجمعية العامة العادية السنوية بكل ما تقتضيه الحاجة لهذا المتصرف إبراء عن تدبيره للسنة المالية 2002 .

السيد بيرنار كيركينكير  
متصرف شركات.

صودق على هذا القرار بالإجماع.

السيد بيرنار براديس  
متصرف شركات.

## القرار السادس

تصادق الجمعية العامة العادية على التعيين المشترك الذي قام به مجلس الإدارة المنعقد في 12 دجنبر 2002، بصفتهم متصرفين:

السيد دومينيك مانجان دوانس  
متصرف شركات.

السيد ميشيل بليتراك  
متصرف شركات.

السيد لويك كابيران  
متصرف شركات.

السيد جان دانييل ليفي  
متصرف شركات.

السيد إيف ريموند  
متصرف شركات.

السيد خوسي مانويل كينديلان ألونسو  
متصرف شركات.

السيد هانري بوايي  
متصرف شركات.

ستنتهي مهام السنيين لويك كابيران و خوسي مانويل كينديلان ألونسو على إثر الجمعية العامة العادية المدعوة للبت في حسابات السنة المالية المقفلة في 31 دجنبر 2002.

السيد خوسي مانويل كينديلان ألونسو  
متصرف شركات.

السيد كارلوس تامبوري مولينا  
متصرف شركات.

صودق على هذا القرار بالإجماع.

السيد فيلا باساس  
متصرف شركات.

## القرار السابع

تجديد مهام المتصرفين وتجديد مهمة السيد جيرار بيان بصفته رئيسا لمجلس الإدارة.

ستنتهي مهام هؤلاء المتصرفين على إثر الجمعية العامة المستدعاة للبت في حسابات السنة المالية المقفلة في 31 دجنبر 2008.

تؤكد الجمعية العامة من جهة أخرى مهام رئيس مجلس الإدارة:

السيد جيرار بايان  
متصرف شركات.

إن الجمعية العامة العادية السنوية تعين أن مهام مجموع الأعضاء المكونين لمجلس الإدارة بصفتهم متصرفين تنتهي يومه وتقرر تجديد مهام المتصرفين المذكورين أسفله لمدة ست سنوات:

السيد جيرار بايان  
متصرف شركات.

صودق على هذا القرار بالإجماع.

## قرارات الجمعية العامة العادية

10 يونيو 2003

### القرار الثامن

سيمكن إنجاز هذا الاقتراض السندي إما بالتراضي، أو بواسطة إصدار مع اللجوء إلى الادخار العمومي المسوم في بورصة القيم للدار البيضاء على شكل توظيف عمومي، أو بواسطة اللجوء العمومي إلى الادخار على شكل توظيف خصوصي.

تقرر الجمعية العامة العادية السنوية التعيين بصفته متصرفا لمدة ست سنوات:

السيد مارك رينيار  
متصرف شركات.

لقد أعطي هذا الترخيص تحت تحفظ ما يلي:

صودق على هذا القرار بالإجماع.

### القرار التاسع

• التعهدات الملتزم بها في إطار إصدار سندات يلزم أن تكون مقيدة في الحسابات الخاصة للتدبير المفوض دون وقع على البنية المالية ونتائج ليدك (بالحسابات الاجتماعية) ولا على الحسابات الموطدة لمساهميها التي يمكن وضعها بالمبادئ المحاسبية الفرنسية أو الدولية.

تعطي الجمعية العامة العادية السنوية إبراء لمكتب مسناوي مازار وجيرار الممثل من طرف السيد عبد القادر مسناوي، ولمكتب برايس واترهاوس كوبرز الممثل من طرف السيد عزيز بيداح عن مهامهما كمنتدبين للحسابات برسم السنة المالية 2002.

صودق على هذا القرار بالإجماع.

• سوف لن تمكن ممارسة رجوع حاملي سندات الاقتراض ضد ليدك إلا إذا لم تعد هذه الأخيرة الدفع في أموال التقاعد المبالغ المستقطبة والمستلمة فعلا لحساب السلطة المفوضة. سيقصر هذا الرجوع المحتمل على المبالغ المستقطبة وحدها والمحصلة بهدف تمويل التقاعد، والتي لم تقع إعادة دفعها.

### القرار العاشر

• في حالة الانقطاع الكامل والنهائي لاستقطاب الموارد التي لم تكن مرتبطة بالتعهدات الملتزم بها من طرف ليدك، سوف لن تلزم ليدك إلا إلى حدود المبالغ المحصلة فعلا من طرفها والتمتيرة في صندوق التقاعد عند تاريخ الانقطاع المعني. وعند الاقتضاء، سيمكن لشركة ليدك، عند الانقضاء التام للمبالغ التمتيرة في صندوق التقاعد وفي الحسابات المحتجزة المخصصة لتسديد سندات الاقتراض المصدرة، أن توقف خدمة دين الاقتراض السندي (الفوائد والمبلغ رسمالا).

إن الجمعية العامة، بعد سماع عرض كل من الرئيس والمديرية العامة حول حالة تقدم العمليات المتعلقة باللجوء إلى الخدمة الخارجية بصدد نظام التقاعد من الصندوق المشترك للتقاعد (CCR) إلى (RCAR)، تقرر بأن ترخص لمجلس الإدارة بأن يلتجئ عند الضرورة إلى اقتراض سندي خاص أو عمومي برجوع محدود ضد ليدك إلى حد أقصاه ثلاثة ملايين درهم سينجز في دفعة واحدة أو على عدة دفعات.

صودق على هذا القرار بالإجماع.

سيغطي هذا الاقتراض السندي بواسطة رهن حيازي لحسابات أو حسابات الاحتجاز المخصصة لتسديد سندات الاقتراض المصدرة.



# التقرير المالي

## القرار الحادي عشر

## القرار الثاني عشر

تعطي الجمعية العامة العادية السنوية جميع السلطات للسيد آلان بييري نائب المدير العام وكاتب مجلس الإدارة، و إلى كل شخص آخر سيحل محله قصد القيام بجميع إجراءات التسجيل والإيداع والنشر أو غيرها الواجبة قانونا أينما دعت الحاجة إلى ذلك.

تعطي الجمعية العامة، تطبيقا لمقتضيات المادة 294 من القانون 95-17 بتاريخ 30 غشت 1996، جميع السلطات لمجلس إدارة الشركة قصد :

- العمل، داخل أجل خمس سنوات (5) على إصدار سندات الاقتراض كما تم إقراره في القرار العاشر وأن تحدد كميته، خاصة تاريخ أو تواريخ إصدار الاقتراض أو الاقتراضات، ومبلغ هذه الاقتراضات، وعدد وخاصيات سندات الاقتراض، و ثمن إصدارها، وسعر فائدتها الثابت أو المتغير، وتاريخ التمتع بها، و ثمن تسديدها الثابت والمتغير، ومدة وكيفية الاستخدام ؛

• تلقي الاكتتابات ؛

- وبكيفية عامة، القيام بكل ما هو ضروري قصد إصدار سندات الاقتراض، والقيام بجميع النشر الواجب قانونا، ونشر كل مذكرة للإعلام، وعلى العموم القيام بكل ما هو ضروري لتجسيد هذا الاقتراض؛

- توقيع كل عقد مع مستشار مالي، أو توكيل أو غير ذلك مع كل مؤسسة مالية خاصة أو عمومية مغربية أو أجنبية.

سيمكن لمجلس الإدارة أن ينتدب كلا أو جزءا من سلطاته المخولة له حاليا إلى متصرف أو عدة متصرفين أو مديرين للشركة.

صودق على هذا القرار بالإجماع.

## التقرير العام للمنتدبين للحسابات

26 مارس 2003

تدفع للصندوق المشترك للتقاعد البدادات الأجرية وبدادات المشغلين التي يرتفع مبلغها الإجمالي إلى غاية 31 دجنبر إلى 272 مليون درهم. وعلى هذا المستوى، وفي انتظار حل نهائي لهذا الملف، ليس بوسعنا أن نعطي رأيا حول استرجاع ليدك لمبلغ مستحقه البالغ 339 مليون درهم ولا أن نحدد الوقع النهائي لهذه الوضعية على حسابات ليدك.

• في رأينا، وباستثناء الوضعية الموصوفة في الفقرة الأولى أعلاه، فإن القوائم التوليفية المذكورة في الفقرة الأولى، تعطي في جميع جوانبها ذات المعنى، صورة وفيه عن الذمة المالية وعن الوضعية المالية لشركة ليونيز للمياه للدار البيضاء (ليدك) إلى غاية 31 دجنبر 2002 وكذا نتيجة عملياتها وتطور تدفقات خزيتها برسم السنة المالية المقفلة في هذا التاريخ، طبقا للمبادئ المحاسبية المعتمدة في المغرب.

• دون إعادة النظر في الرأي المعبر عنه أعلاه، نلفت انتباهكم إلى المذكرة رقم 2.8 من القائمة أ1 من قائمة المعلومات التكميلية التي توضح بأن المطلوبات الحسابية، على سبيل الفترة السابقة الراجعة إلى الوكالة المستقلة للتوزيع سابقا، لنظام التقاعد المتعلقة بالأعوان الرسميين ليدك، تبلغ إلى غاية 31 دجنبر 2002، أي حسب قول خبير مستقل، 2 705 مليون درهم.

ويجدر التسجيل بأن اللجنة التقنية للتتبع (المكونة من ممثلين عن وزارة الداخلية والمجموعة الحضرية للدار البيضاء وليدك) المجتمعة بتاريخ 10 دجنبر 2002، قد :

- ذكرت أن مصفي الوكالة المستقلة للتوزيع (RAD) يلزم أن يأخذوا بعين الاعتبار المؤونة التي يتعين تكوينها والتي تشكل دينا اجتماعيا ذا أولوية ؛

طبقا للمهمة الموكلة إلينا من طرف جمعيتكم العامة، لقد قمنا بافتتاح القوائم التوليفية رفقته لليونيز للمياه للدار البيضاء (ليدك) المحصورة في 31 دجنبر 2002 ، التي تتضمن الحصيلة وحساب المنتوجات والتحملات، وقوائم أرصدة التدبير، وجدول التمويل وقائمة المعلومات التكميلية. وهذه القوائم التوليفية التي تظهر مبلغا من الرساميل الذاتية قدره 716 501 915 درهم وضمنها ربح صاف بمبلغ 74 511 031 درهم، هي من مسؤولية هيئة تدبير الشركة. وتكمن مسؤوليتنا في التعبير عن رأينا حول هذه القوائم التوليفية على أساس افتحاصنا ؛

لقد قمنا بافتحاصنا تبعا لأنماط المهنة القابلة للتطبيق في المغرب ؛ تستلزم هذه الأنماط أن يكون افتحاصنا مخططا ومنفذا بكيفية تتيح الحصول على اطمئنان معقول على أن القوائم التوليفية لا تتضمن اختلالات ذات معنى؛ يتضمن الافتحاص، على أساس أسبار، الوثائق المثبتة للمبالغ وللمعلومات الواردة في القوائم التوليفية. يتضمن الافتحاص أيضا تقييما للمبادئ المحاسبية المستعملة، والتقديرات ذات المعنى المعتمدة من طرف المديرية العامة، وكذا التقديم العام للحسابات، نعتقد بأن افتحاصنا يعطي أساسا معقولا لرأينا.

### الرأي حول القوائم الوليفية

• كما هو منصوص عليه في المذكرة 2.8 من القائمة أ1. من قائمة المعلومات التكميلية، وفي انتظار الموضوعة باتفاق متراض مع المجموعة الحضرية للدار البيضاء، لحل نهائي على سبيل تدبير تمويل نظام التقاعد لمستخدمي الوكالة المستقلة للتوزيع سابقا، (RAD) تدفع ليدك مكان ومحل الصندوق المشترك للتقاعد (CCR) ، المعاشات المستحقة. والمركم المدفوع إلى غاية 31 دجنبر 2002 على هذا السبيل يبلغ 339 مليون درهم. أمام هذه الوضعية، فإن ليدك لم تعد



# التقرير المالي

في 26 مارس 2003

المنتدبان  
للحسابات

برايس  
وتوهاوس  
عزیز بيداح  
شريك

*Rea Watkinson*

مسنوي  
ومازار مفتحصون  
عبد القادر  
مسنوي  
شريك



- تعيين ليدك كوكيل للسلطة المفوضة لدى (RCAR) قصد تنقيح النظام وموضعة تمويله، حسب الموارد المالية المحصورة بين المجموعة الحضرية للدار البيضاء وليدك ؛

- سجلت مبلغ كلفة الانخراط في (RCAR) ؛

- اتفقت على فتح حساب تقاعد منفرد، تتولى ليدك تدبيره والمعين لاستقبال جميع العمليات المتعلقة بتنقيح نظام التقاعد إلى (RCAR).

إلا أنه، سوف لن يمكن إقرار هذه القرارات نهائيا إلا بعد موافقة السيد وزير الداخلية، وهي الموافقة التي لم تجسد إلى يومه.

## المراقبات والمعلومات النوعية

لقد قمنا أيضا بالمراقبات النوعية المنصوص عليها قانونا، وتأكدنا بالخصوص من تطابق المعلومات المقدمة في تقرير التدبير لمجلس الإدارة الموجه إلى المساهمين مع القوائم التوليفية للشركة.

# التقرير المالي

## الحصيات التولية

في 31 دجنبر 2001 و 2002 مبالغ معبر عنها  
بالآلاف الدراهم

31/12/01	31/12/02	الموجودات
		<b>موجودات مستعقرة</b>
5 177 741	5 354 820	موجودات مستعقرة ملك ممنوح الامتياز
86 389	94 699	مستعقرات بغير القيمة
987 844	1 273 176	مستعقرات غير مجسدة
99 358	88 682	مستعقرات مجسدة
6 921	6 397	مستعقرات مالية
-	-	مستعقرات جارية
<b>6 358 253</b>	<b>6 817 774</b>	<b>المجموع الجزئي</b>
		<b>الموجودات المتداولة</b>
60 580	57 614	المخزونات
1 187 506	1 186 047	زبناء وحسابات مرتبطة
453 994	657 573	مدينون آخرون
184 478	198 956	سندات وقيم التوظيف
<b>1 886 558</b>	<b>2 100 190</b>	<b>المجموع الجزئي</b>
30 846	43 526	متيسرات
<b>8 275 657</b>	<b>8 961 490</b>	<b>مجموع الموجودات</b>

31/12/01	31/12/02	المطلوبات
		<b>تمويل دائم</b>
5 177 741	5 354 820	حقوق السلطة المنتدبة
641 991	716 502	الرساميل الذاتية
420 156	642 518	ديون مالية
<b>6 239 888</b>	<b>6 713 840</b>	<b>المجموع الجزئي</b>
		<b>مطلوبات متداولة</b>
1 090 898	1 162 632	ممنون وحسابات مرتبطة
865 900	1 084 203	دائنون آخرون
548	815	مؤن أخرى للمخاطر والتحملات
<b>1 957 346</b>	<b>2 247 650</b>	<b>المجموع الجزئي</b>
78 424	-	خزينة المطلوبات
<b>8 275 657</b>	<b>8 961 490</b>	<b>مجموع المطلوبات</b>

# التقرير المالي

## حساب المنتوجات والتحملات

في 31 دجنبر 2001 و 2002 مبالغ معبر عنها  
بالآلاف الدراهم

31/12/01	31/12/02	الطبيعة
		<b>I</b>
		<b>منتوجات الاستغلال</b>
3 682 234	3 667 542	مبيعات البضائع
396 227	457 349	مبيعات السلع والخدمات
-	-	تغير المخزونات
90 118	96 294	مستعقرات منتجة للشركة نفسها
-	-	إعانات الاستغلال
-	-	منتوجات أخرى للاستغلال
83 127	72 004	استعادة الاستغلال وتنقيت التحملات
<b>4 251 706</b>	<b>4 293 189</b>	<b>المجموع I</b>
		<b>II</b>
		<b>تحملات الاستغلال</b>
-2 654 955	-2 682 063	شراء السوائل
-399 582	-426 161	مشتريات مستهلكة من المواد والتموينات
-221 896	-217 191	تحملات أخرى خارجية
-10 960	-9 703	ضرائب ومكوس
-488 155	-555 562	تحملات المستخدمين
-82 902	-42 896	تحملات أخرى للاستغلال
-187 993	-234 677	مخصصات الاستغلال
<b>-4 046 444</b>	<b>-4 168 254</b>	<b>المجموع II</b>
		<b>III</b>
<b>205 262</b>	<b>124 935</b>	<b>نتيجة الاستغلال III (II-I)</b>
-11 167	-17 785	IV النتيجة المالية
194 095	107 150	V النتيجة الجارية
12 549	-3 807	النتيجة غير الجارية
206 644	103 342	النتيجة قبل الضرائب
48 888	-28 831	الضريبة على النتيجة
<b>157 757</b>	<b>74 511</b>	<b>النتيجة الصافية</b>



# التقرير المالي

## جدول أرصدة التدبير

في 31 دجنبر 2001 و 2002 مبالغ معبر عنها  
بالآلاف الدراهم

31/12/02	31/12/01	
		<b>I - جدول تكوين النتائج</b>
3 667 542	3 682 234	بيع السوائل
2 682 063	2 654 955	شراء السوائل
<b>985 479</b>	<b>1 027 280</b>	هامش على المبيعات
<b>553 643</b>	<b>486 345</b>	إنتاج السنة المالية
457 349	396 227	مبيعات السلع والخدمات
96 294	90 118	مستعقرات منتجة للشركة نفسها
<b>643 353</b>	<b>621 478</b>	استهلاك السنة المالية
426 161	399 582	مشتريات مستهلكة من المواد والتموينات
217 191	221 896	تحميلات أخرى خارجية
<b>895 769</b>	<b>892 146</b>	القيمة المضافة
9 703	10 960	ضرائب ومكوس
555 562	488 155	تحميلات المستخدمين
<b>330 504</b>	<b>393 031</b>	<b>الفائض الإجمالي للاستغلال</b>
-	-	منتجات أخرى للاستغلال
42 896	82 902	تحميلات أخرى للاستغلال
72 004	83 127	استعادات الاستغلال : تنقيلات وتحملات
234 677	187 993	مخصصات الاستغلال
<b>124 935</b>	<b>205 262</b>	نتيجة الاستغلال
<b>-17 785</b>	<b>-11 167</b>	النتيجة المالية
<b>107 150</b>	<b>194 095</b>	النتيجة الجارية
<b>-3 807</b>	<b>12 549</b>	النتيجة غير الجارية
<b>28 831</b>	<b>48 888</b>	الضريبة على الشركات
<b>74 511</b>	<b>157 757</b>	<b>النتيجة الصافية للسنة المالية</b>
		<b>II - القدرة على التمويل الذاتي</b>
<b>74 511</b>	<b>157 757</b>	النتيجة الصافية للسنة المالية
137 475	120 902	مخصصات الاستغلال
-	-	المخصصات المالية
-	-	المخصصات غير الجارية
-	-	استعادات الاستغلال
-	-	استعادات مالية
-	-	استعادات غير الجارية
82	107	منتجات تفويت المستعقرات
26	11	القيم الصافية من استخدام المستعقرات المفوتة
<b>211 930</b>	<b>278 563</b>	<b>القدرة على التمويل الذاتي</b>
-	-	توزيع الأرباح
<b>211 930</b>	<b>278 563</b>	<b>التمويل الذاتي</b>

# المندوبيات والوكالات

## الوكالات

### • مولاي رشيد

زاوية شارع "ن" وشارع العقيد العلام  
الهاتف: 022.55.38.98 • الفاكس: 022.56.89.56

### • الألفة

رقم 5 حي المرس - مازولا،  
زنقة 11 رقم 291 - الطابق الأول  
الهاتف: 022.90.05.70 • الفاكس: 022.89.63.36

### • دار الأمان

ساحة المسجد، دار الأمان  
(قرب المركب الرياضي)  
الهاتف: 022.60.78.69 • الفاكس: 022.61.36.94

### • الكتبية

إقامة الكتبية، رقم 5 عين الشق  
الهاتف: 022.50.56.52/53 • الفاكس: 022.50.56.52

### • المحمدية العالية

278، شارع المقاومة، الحسنية 1  
الهاتف: 023.28.38.38

### • مولاي الحسن الأول

زاوية شارع مولاي الحسن الأول وزنقة گورو  
الهاتف: 022.54.95.95 • الفاكس: 022.54.90.38

### • عين حرودة

تجزئة كسوس رقم 55  
الهاتف: 022.33.23.76

## المندوبيات

### • مندوبية عين الشق - الحي الحسني

شارع غاندي زاوية شارع يعقوب المنصور  
الهاتف: 022.95.95.95 • الفاكس: 022.54.97.57

### • مندوبية عين السبع - الحي المحمدي

زاوية ممر أشجار التوت والصنوبر  
الهاتف: 022.35.00.54/55 • الفاكس: 022.54.97.13

### • مندوبية ابن امسيك - سيدي عثمان

كلم 7، دار التوزاني، شارع محمد السادس  
الهاتف: 022.29.19.01/04 • الفاكس: 022.54.98.77

### • مندوبية الدار البيضاء - آفا

48، زنقة محمد الديوري  
الهاتف: 022.54.90.54 • الفاكس: 022.54.95.07

### • مندوبية درب السلطان - الفداء

طريق أولاد زيان (قرب المحطة الطرقية)  
الهاتف: 022.81.28.15 • الفاكس: 022.54.96.67

### • مندوبية سيدي البرنوصي - زناتة

زاوية شارع ابن سعيد صالح ومختار  
إبن أحمد الكرناوي - 20600  
الهاتف: 022.73.15.74/75 • الفاكس: 022.54.97.57

### • مندوبية المحمدية

52، شارع الحسن الثاني، المحمدية  
الهاتف: 023.31.06.71/72 • الفاكس: 023.54.97.13



المقر الرئيسي : 48 , زنقة محمد الديوري. ص.ب • 16048 • الدار البيضاء  
الإدارة العامة : زاوية شارع مولاي الحسن الأول و زنقة جورو • الدار البيضاء  
الهاتف : 022 54 90 54