



Rapport de Gestion

Exercice 2016

Préambule

Le présent document a été établi conformément aux dispositions de la loi 17-95 sur les sociétés anonymes, notamment à celles de :

- **l'article 142 :**
« le rapport doit contenir tous les éléments d'information utiles aux actionnaires pour leur permettre d'apprécier l'activité de la société au cours de l'exercice écoulé, les opérations réalisées, les difficultés rencontrées, les résultats obtenus, la formation du résultat distribuable, la proposition d'affectation du-dit résultat, la situation financière de la société et ses perspectives d'avenir. 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 ».
- **l'article 155 :**
« dans les sociétés faisant appel public à l'épargne, le rapport de gestion du Conseil d'administration fait 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 ; il indique et analyse 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 ».

Comme prévu par la loi n°78-12 et le dahir n°1-15-106 du 29 juillet 2015 la promulguant, ce rapport sera mis à disposition des actionnaires sur le site Internet de la Société au plus tard le 21ème jour précédant la date de l'Assemblée générale ainsi que tous les documents visés par l'article 121 et 121 bis. Il sera également tenu à disposition au siège social de la Société et envoyé à ses frais aux actionnaires qui en feront la demande.

Sommaire

I. Le mot du Président du Conseil d'administration	7	5 INFORMATIONS FINANCIERES	47
II. Rapport de Gestion	11	5.1 Faits marquants de l'exercice	
1 PRESENTATION DE LYDEC	13	5.2 Synthèse de l'évolution des résultats	
1.1 Profil		5.3 Analyse de la marge	
1.2 Faits marquants 2015		5.4 Excédent brut d'exploitation	
2 GOUVERNANCE D'ENTREPRISE	21	5.5 Compte de produits et charges	
2.1 Le Conseil d'Administration		5.6 Flux de trésorerie et projet d'affectation du Résultat	
2.2 Les Comités permanents du Conseil		6 ACTIVITES OPERATIONNELLES	55
2.3 Ethique et déontologie de Lydec		6.1 Au service d'une ville durable	
2.4 Dispositifs d'audit interne et d'inspection générale, de contrôle interne, de gestions des risques		6.2 Investissements	
2.5 L'Assemblée Générale des Actionnaires		6.3 Relation clientèle	
3 DIRECTION GENERALE	35	6.4 Exploitation Eau	
3.1 La Direction Générale		6.5 Exploitation Assainissement	
3.2 Stratégie – <i>Le projet Synergies 2020</i>		6.6 Exploitation Electricité	
3.3 Le management de la performance et de l'innovation		6.7 Exploitation Eclairage public	
3.4 Wassit Lydec, la médiation d'entreprise		6.8 En support des métiers	
4 CONTRAT DE GESTION DELEGUEE	41	6.9 Ressources humaines	
		6.10 Responsabilité Sociétale de l'Entreprise	
		6.11 Dialogue avec les parties prenantes	
		7 PERSPECTIVES 2017	93
		III. AGO du 7 juin 2017	97
		IV. Glossaire	101

Le mot du Président du Conseil d'administration

Le mot du Président du Conseil d'administration

Madame, Monsieur,

Cher actionnaire,

L'Assemblée Générale Ordinaire de Lydec se tiendra le 7 juin 2017 à 10h à la Bourse de Casablanca. J'ai le plaisir de vous y inviter.

L'Assemblée Générale est un moment d'information et de dialogue privilégié. Elle vise à vous informer sur la vie de votre entreprise mais aussi à répondre à toutes questions que vous souhaiteriez nous poser.

A cette occasion, vous serez appelé(e) à vous prononcer, par vote, sur les résolutions proposées par le Conseil d'Administration, qui concernent notamment l'approbation des comptes 2016 et le montant du dividende proposé.

J'espère que vous pourrez assister en personne à notre Assemblée Générale. Si toutefois vous en étiez empêchés, la société met à votre disposition différents moyens de vote à distance pour vous permettre d'y participer, et qui sont détaillés dans ce document¹.

Vous trouverez dans ce document toutes les informations utiles en vue de cette réunion pour apprécier les décisions qui vous seront soumises, notamment les rapports portant sur

- le gouvernement d'entreprise,
- les comptes,
- les projets de résolutions.

Ils sont, avec les autres documents requis par la loi, mis à disposition sur le site Internet de la société et peuvent vous être adressés- sans frais -à votre demande.

Je saisis cette occasion pour remercier chacune et chacun d'entre vous pour la confiance que vous témoignez à notre belle entreprise, Lydec, pleinement engagée au service du développement durable du Grand Casablanca et de la satisfaction de tous ses clients.



Dominique Mangin d'Ouince

Président du Conseil d'Administration

¹ Cf Chapitre Assemblée générale du 7 juin 2017 – p97.

Rapport de Gestion

Sommaire

1. Présentation du Groupe
2. Gouvernance d'entreprise
3. Direction Générale
4. Contrat de Gestion déléguée
5. Informations financières
6. Activités opérationnelles
7. Perspectives 2017



1 PRESENTATION DE LYDEC

1.1 Profil

1.2 Faits Marquants 2016

Profil de Lydec

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 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).

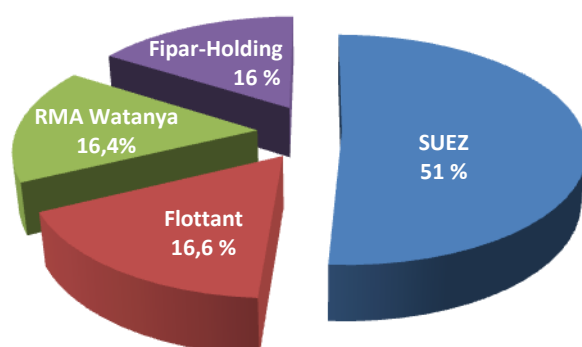
Valeurs

Exemplarité, Professionnalisme, Confiance, Innovation, Cohésion, Esprit citoyen

Données clés 2016

- 3 492 collaborateurs
- Plus de 2,1 millions de clients en eau et électricité
- 7 104 MDhs de chiffre d'affaires, 160 MDhs de résultat net
- Capital social : 800 000 000 Dhs
- Actionnariat stable réparti entre SUEZ, RMA Watanya, Fipar Holding et une part de flottant depuis son introduction à la Bourse de Casablanca en 2005
- Près de 14,8 milliards de dirhams² investis depuis 1997 au service du développement du Grand Casablanca et de la qualité du service aux clients
- Quadruple certification Qualité (ISO 9.001, OHSAS 18.001, ISO 27.001, ISO 14.001) et double accréditation ISO 17.025 (Centre Technique de Métrologie et laboratoire Labelma)
- Reconnue Top Performer RSE en 2012, 2014 et 2015 par Vigeo Eiris et intégration en 2016 du palmarès Emerging Market 70 de Vigeo Eiris
- Accessibilité des services et interventions rapides « dépannage » 24 h/24, 7 jours/7

Répartition du capital au 7 juin 2016



SUEZ : Opérateur mondial dédié aux métiers de l'eau et des déchets, présent sur les cinq continents.

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

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

² Investissements hors Travaux tiers, exprimés TTC, y compris Charges Indirectes, Peines & Soins

Faits Marquants 2016

Janvier

- **Janvier** : Poursuite de la mise en œuvre des nouvelles dispositions tarifaires telles que définies par le contrat-programme signé par les Autorités et l'O.N.E.E. en mai 2014, avec néanmoins un gel de l'augmentation des tarifs de l'eau, en application de la décision gouvernementale du 22 décembre 2015, validée par le Comité de suivi de la gestion déléguée.
- **25 au 29 janvier** : Reconnaissance de la qualité des processus de Lydec par la quadruple certification de l'entreprise selon les normes ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 27 001, et ISO 14001 (station de Médiouna et station de prétraitement EAUCEAN) et double accréditation selon le référentiel NM ISO/CEI 17025 pour le laboratoire Labelma et le centre technique de métrologie.
- **18 janvier** : Signature d'une convention avec l'OFPPPT (opérateur national de formation professionnelle) pour développer un programme de formation dédié aux métiers de la ville et renforcer l'employabilité des jeunes.
- **21 janvier** : organisation des Trophées de l'Innovation Lydec pour la 1ère année, avec une remise de prix aux différents lauréats (10) et ce au terme d'une forte dynamique de participation interne.
- **21 janvier** : Tenue d'une réunion du Comité de suivi de la gestion déléguée, sur convocation du Président de l'Autorité Délégante, qui a notamment permis la validation du budget d'investissements 2016.

Février

- **10 février** : Obtention du label RSE de la CGEM pour la Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) à la suite de l'évaluation des processus managériaux et de gouvernance des entreprises.
- **17 février** : Tenue du conseil d'administration d'arrêté des comptes portant sur l'exercice 2015. Le conseil a été précédé d'un comité d'audit, d'un comité d'éthique et de développement durable et d'un comité de nomination et de rémunération.
- **17 février** : Lancement du programme Imtiaz pour le soutien à l'éducation par la Fondation Lydec.
- **22 au 25 février** : Participation au 18^{ème} congrès de l'Association Africaine de l'Eau à Nairobi sur le thème « Accès durable à l'eau et à l'assainissement en Afrique ».
- **18 février** : Célébration de la Journée Nationale de la Sécurité Routière par l'organisation d'actions de sensibilisation au profit des collaborateurs de Lydec, sous le thème « La sécurité routière, Tous responsables », en collaboration avec le Comité National de Prévention des Accidents de la Circulation.
- **25 et 26 février** : 13^e édition du séminaire des médias, à El Jadida, forum d'échange et de discussions entre Lydec et les médias invités. Parmi les thèmes abordés, la révision du contrat, les besoins en investissement, les engagements de Lydec en tant qu'entreprise citoyenne et responsable, les chantiers structurants, la télérelève, etc.

Mars

- **Mars** : Déploiement d'un dispositif de gestion coordonnée des opérations (le 7/24) visant à accroître la qualité du service aux clients et l'efficacité opérationnelle.
- **14 mars** : Obtention du Prix « Coup de Cœur des Collaborateurs » à l'occasion de la 8ème édition des Trophées Innovation de SUEZ, pour le projet « une gestion dynamique de l'information urbanistique pour des investissements maîtrisés ».

- **22 mars**: Célébration de la Journée Mondiale de l'Eau sur le thème « l'eau et l'emploi », grâce à un programme de sensibilisation présentant notre contribution concrète à la préservation de la ressource, une journée de découverte des métiers de l'eau et de l'assainissement au profit d'étudiants et apprentis et des visites de site.
- **27 mars** : Mise en service de l'alimentation en électricité moyenne tension de la zone industrielle Midparc.
- **30 mars** : Célébration du 10^{ème} anniversaire du programme INDH-Inmae, occasion d'un colloque qui a mis l'accent sur l'impact de l'accès à l'eau potable dans les quartiers défavorisés du Grand Casablanca.
- **31 mars** : Organisation d'un exercice de simulation de crise afin d'évaluer l'efficacité des équipes d'Intervention Rapide d'Electricité et de les préparer davantage, en cas de situation d'urgence.
- **31 mars** : Présentation des résultats de l'exercice 2015 pour les analystes financiers à la Bourse de Casablanca.

Avril

- **28 avril** : Célébration de la Journée Mondiale de la Santé et Sécurité au Travail, avec l'organisation d'une conférence sur la thématique « la conduite addictive dans le milieu du travail » afin de sensibiliser les collaborateurs de Lydec aux risques des addictions et aux principes de la sécurité routière.

Mai

- **8 mai** : Accident mortel survenu lors d'une intervention de remise en ordre d'un câble basse tension. Lydec a réagi immédiatement suite à cet accident, par le lancement d'un nouveau plan d'action exhaustif, dédié à la santé sécurité.
- **17 au 20 mai** : Participation à la première édition africaine de la Smart City Expo Casablanca avec notamment la présentation des outils « Smart » de Lydec parmi lesquels les applications mobiles, le « smart water » avec la détection des fuites, la télé-relève ou encore la modulation de l'éclairage public.
- **28 mai** : Organisation par la Fondation Lydec des « Ateliers Génération Climat », avec une journée d'échanges et de réflexion réunissant plus de 300 étudiants et universitaires autour de 6 thèmes liés au climat.

Juin

- **1^{er} juin** : Organisation du colloque «En route pour la COP 22 : quelle contribution des partenariats public-privé à la feuille de route sur le changement climatique?». Lors de cet événement labellisé COP22 par le comité de pilotage de la COP22, Lydec a annoncé les résultats du premier Bilan Carbone et dévoilé ses engagements climat.
- **5 et 8 juin** : Programme de sensibilisation à l'environnement et au changement climatique dans le cadre des Journées Mondiales de l'Environnement (5 juin) et des Océans (8 juin)
- **7 juin** : Tenue de l'Assemblée Générale Ordinaire des Actionnaires à la Bourse de Casablanca et portant notamment sur l'approbation des comptes annuels de 2015.
- **16 juin** : Lancement public de la nouvelle plateforme « e-LOT » dans le cadre d'une rencontre organisée à la Wilaya. La plateforme a été conçue pour dématérialiser les procédures de raccordement des lotissements, faciliter le processus de traitement des demandes, en favorisant rapidité, transparence et traçabilité.
- **28 Juin**: Dans le cadre de la sécurisation de l'alimentation électrique de la ville de Mohammedia, mise en service en 22 kV du nouveau transformateur installé au poste source de Mohammedia.
- **7 juin au 6 juillet** : La Fondation Lydec a tenu la 4^{ème} édition de l'opération Ramadan Attadamoun, en partenariat avec plusieurs associations, et mobilisant les collaborateurs Lydec. Elle a permis à de nombreuses familles en situation de précarité de bénéficier de paniers contenant des produits de première nécessité.

Juillet

- **1^{er} juillet** : Lancement de nouveaux engagements de service pour l'ensemble de segments clients de Lydec, en incluant plusieurs préoccupations des clients tels que la facturation, la relève ou encore le dépannage. Une conférence de presse a été organisée pour échanger sur le sujet.
- **6 Juillet** : Lydec intègre pour la 1^{ère} fois le palmarès Emerging Market 70 de l'agence de notation extra-financière Vigeo. Il regroupe 70 entreprises dont les démarches de RSE sont les plus avancées, parmi 31 pays émergents.
- **18 juillet au 19 août** : Consultation en ligne de plus de 4000 parties prenantes dans le cadre de la réalisation de la première matrice de matérialité de Lydec, une étude de mise en cohérence entre la criticité des enjeux RSE de l'entreprise et les attentes de ses parties prenantes.

Août

- **9 juillet au 31 août** : Participation à la 14^{ème} édition de l'opération « Plages propres », initiée par la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement, avec des activités ludiques et un programme d'éco-estivage dédié à la protection du littoral, à la gestion des déchets et à la préservation des ressources.

Septembre

- **2 septembre** : Accident d'électrocution lors d'une intervention de raccordement de câbles moyenne tension, qui a coûté la vie à deux collaborateurs Lydec. L'entreprise poursuit sa mobilisation dans son plan d'action santé-sécurité, avec une série d'actions mise en place, dont la plus emblématique reste la création d'un Projet Stratégique (PS) dédié à la sécurité absolue, dénommé « *PS48 : Mobiliser tous les collaborateurs pour zéro accident* ».
- **8 septembre** : Tenue d'un conseil d'administration d'arrêtés des comptes semestriels. Le conseil a été précédé d'un comité d'audit.
- **19 septembre** : Lancement du programme de formation « Lyead Manager ». Destiné aux chefs de départements et managers seniors, le programme traite trois thématiques principales : l'innovation dans la relation client, le dialogue avec les parties prenantes ; le management de la transversalité.

Octobre

- **4 octobre** : Présentation des résultats financiers de Lydec, au titre du 1^{er} semestre 2016, auprès des analystes financiers à la Bourse de Casablanca.
- **4 et 5 octobre** : Revue stratégique annuelle du projet d'entreprise Synergies 2020 par le comité de direction générale qui permet de revisiter ses orientations et stratégies à la lumière des événements de l'année écoulée et des résultats des activités de l'entreprise. Intégration de la sécurité comme enjeu majeur de l'entreprise.
- **5 octobre** : Audit initial de certification ISO14001 de la station de pré-traitement des eaux usées Eaucéan qui a reçu un avis favorable, permettant de valider la conformité de la station aux critères de la norme ISO14001 (version 2015) et d'évaluer l'efficacité de son système de management de l'environnement.
- **12 octobre** : Lancement de la campagne de sensibilisation aux standards métiers, qui fixe la norme et les exigences à respecter. Ce processus permet d'assurer la qualité du travail réalisé, la qualité des produits achetés et la qualité des prestataires avec qui Lydec travaille, notamment sur les chantiers.

- **14 Octobre:** Inauguration de l'espace expérimental d'agriculture urbaine sur la station d'épuration des eaux usées de Mediouna, à l'occasion de la Pré-Cop Casablanca, avec une visite de 60 étudiants et universitaires.
- **Octobre :** Installations de 550 compteurs d'éclairage public télérelevés, le cadre du plan d'actions COP22 de la ville de Casablanca.
- **15 au 16 octobre :** Participation à la semaine de pré-COP22 de la Région Casablanca-Settat, à l'initiative des Autorités régionales et locales. Lydec a participé à plusieurs side-events, et a proposé une série de visites, dont la station de prétraitement Eaucéan, la station d'épuration des eaux usées de Médiouna et son jardin pédagogique irrigué par la station.

Novembre

- **29 novembre :** Publication d'un appel à manifestation d'intérêt pour la passation d'un contrat de fourniture d'énergie électrique d'origines renouvelables, pour subvenir à des besoins évalués à 270 GWh/an dans le cadre des décrets d'application de la loi 13-09.
- **7 au 18 novembre :** Contribution de Lydec à la COP 22 avec un fort engagement climatique, illustré notamment par le suivi des émissions de gaz à effet de serre, mesurées dans notre Bilan Carbone, et une poursuite des initiatives multi-acteurs, dans une démarche partenariale. La présence de Lydec a été matérialisée par le stand SUEZ/Lydec, son implication dans la zone verte (sides-events) et dans la zone bleue, avec la création du réseau Maroc du Pacte Mondial des Nations Unis ainsi que le lancement sur le pavillon Maroc de la Coalition Marocaine de l'Eau.
- **Novembre :** Finalisation des travaux de déviation des réseaux de la gestion déléguée dans le cadre de la construction de la ligne 2 et l'extension de la ligne 1 du Tramway.
- **17 novembre:** Participation au 1^{er} atelier du Projet Data City organisé par NUMA Casablanca. L'objectif de ce programme, qui s'étend sur plusieurs mois, est d'améliorer les services urbains grâce à la coopération entre grandes entreprises, starts-ups et pouvoirs publics.

Décembre

- **2 décembre :** Inauguration de l'espace multi-services du quartier de Lahraouyine afin de répondre aux besoins croissants des clients de cette zone.
- **8 décembre :** Tenue d'un conseil d'administration d'approbation du budget 2016. Le conseil a été précédé d'un comité d'éthique et de développement durable et d'un comité de nomination et de rémunération.
- **16 décembre :** Tenue de la 2^{ème} édition des Trophées Innovation Lydec, avec une remise de prix pour les dix lauréats, récompensés parmi la quarantaine de dossiers déposés, témoignant de la forte mobilisation interne autour de l'innovation, valeur clé de l'entreprise.



2 GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

RAPPORT DU PRESIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION SUR LE GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE, SUR LES PROCEDURES DE CONTRÔLE INTERNE ET DE GESTION DES RISQUES

- 2.1 Le Conseil d'Administration
- 2.2 Les Comités permanents du Conseil
- 2.3 Ethique et déontologie
- 2.4 Dispositifs d'audit interne et d'inspection générale, de contrôle interne, de gestion des risques
- 2.5 L'Assemblée Générale des Actionnaires

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.

Composition au 31 décembre 2016

Au 31 décembre 2016, le conseil d'administration est composé de dix administrateurs, désignés par l'Assemblée Générale Ordinaire des Actionnaires :

Administrateur nommés sur proposition de :

Dominique MANGIN D'OUINCE	Président	SUEZ
Azeddine GUESSOUS	Vice-Président	RMA WATANYA
Mohammed Amine BENHALIMA	Vice-Président	Fipar-Holding
Zouheir BENSAID	Membre	RMA WATANYA
Marie-Ange DEBON	Membre	SUEZ
Jean-Claude DEPAIL	Membre	SUEZ
Bernard GUIRKINGER	Membre	SUEZ
Fipar-Holding, représentée par M. Rachid LAZIRI	Membre	Fipar-Holding
Denys NEYMON	Membre	SUEZ
Pierre-Yves POULIQUEN	Membre	SUEZ

Le mandat d'administrateur des membres composant le conseil d'administration a été renouvelé à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire des actionnaires du 2 juin 2015. En vertu des statuts, la durée du mandat est fixée à six ans, les administrateurs étant rééligibles. Chaque administrateur doit détenir au moins deux actions de la société, pendant toute la durée de ses fonctions. Les membres du conseil d'administration sont notamment choisis pour leurs compétences, leur indépendance de jugement, leur éthique, et la diversité de leur expérience.

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, qui édicte les règles relatives aux opérations sur titres de la société et à la confidentialité des informations. Les statuts de la Société ainsi que la Charte des Administrateurs sont disponibles et consultables au siège social de Lydec.

Biographie des Administrateurs

Dominique MANGIN D'OUINCE, né le 29 septembre 1949, à Casablanca (Maroc)

Président du Conseil d'Administration

Dominique Mangin d'OuinCE est Directeur Général de la Business Unit AMEI (Africa, Middle-East, India) depuis le 1^{er} janvier 2015. Il est également membre du Comité Exécutif de SUEZ.

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 DEGREMONT 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.

Azeddine GUESSOUS, né le 1^{er} janvier 1941, né à Fès (Maroc)

Vice-Président du Conseil d'Administration

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

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 WATANYA 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, de la SNI, de Bank of Africa, et Administrateur et Vice-Président de RMA-WATANYA. Il est notamment Président du Groupe d'Impulsion économique Maroc-Portugal, ainsi que membre du Comité AVEROES (relations Maroc-Espagne) et du Conseil de l'Université Al Akhawayn du Maroc.

Mohammed Amine BENHALIMA, né le 30 janvier 1970, à Rabat (Maroc)

Vice-Président du Conseil d'Administration

Mohammed Amine Benhalima est Président Directeur Général de Fipar-Holding depuis juin 2009 et Directeur Général Adjoint de la Caisse de Dépôt et de Gestion (CDG) depuis septembre 2010. Il occupe différents postes d'administrateur dans un ensemble de sociétés et de participations du Groupe CDG.

Diplômé de l'Ecole Polytechnique de Paris et de Télécom ParisTech (ENST), M. Benhalima a débuté sa carrière en 1993 au sein de Royal Air Maroc où il a exercé les fonctions de Directeur des Programmes (1995-1996) puis de Directeur de l'Organisation et des Systèmes d'Information (1996-1998).

En 1998, il rejoint CFG Group en qualité de Directeur Général Adjoint de Casablanca Finance Markets puis Directeur Délégué

Marchés des Capitaux. En 2002, M. Benhalima est nommé Directeur de l'Ingénierie et du Développement à la Caisse de Dépôt et de Gestion (CDG).

Depuis mai 2004, Mohammed Amine Benhalima est Directeur Général, puis Président Directeur Général depuis 2009 de Fipar-Holding.

En 2007, il est nommé Administrateur Directeur Général de CDG Capital, poste qu'il occupe jusqu'en 2010, date à laquelle il est nommé Directeur Général Adjoint de la Caisse de Dépôt et de Gestion.

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, Monsieur Bensaid 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 Bensaid 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)

Marie-Ange Debon, membre du Comité de Direction de SUEZ, est Directeur Général Adjoint de SUEZ en charge de la Division Internationale depuis avril 2013.

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, elle rejoint SUEZ environnement en tant que Secrétaire Général, responsable du juridique et de l'audit et, prend également en 2009 la responsabilité des Projets Eau et Propreté, des Systèmes d'Information, des Risques et Investissements, des Assurances et des Achats.

Elle est membre du Conseil d'Administration de Technip depuis 2010 et de GrDF, et 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 Négoce. En juillet 2003, il devient Directeur de la Direction Négoce 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.

Bernard GUIRKINGER, né le 21 avril 1952, à Oudrenne (France)

Bernard Guirkinger, est ingénieur, et administrateur de sociétés. Il est Délégué Régional Grand-Est du Groupe SOS, Membre du Conseil de surveillance de Compagnie Nationale du Rhône et gouverneur suppléant au Conseil Mondial de l'Eau.

Diplômé de l'École Centrale de Paris, il a consacré l'essentiel de sa carrière aux métiers de l'eau.

Après avoir occupé différentes fonctions opérationnelles dans de nombreuses exploitations de Lyonnaise des Eaux en France, il est nommé Directeur Régional du centre du Sud Parisien au début des années 1990. En 1995, il poursuit sa carrière à

l'étranger en prenant la tête de filiales opérationnelles, en Allemagne, Europe Centrale et du Nord.

Fort de cette expérience internationale, il est nommé Directeur Général de Lyonnaise des Eaux en 1996, puis Président-Directeur général (2002).

De 2004 à 2013, il est Directeur Général adjoint de SUEZ, en charge de la coordination des activités Eau, de la R&D, du Développement Durable et Relations Institutionnelles.

Bernard Guirkinger a été membre du Conseil Economique, Social et Environnemental et vice-président de l'Institut Pasteur.

Rachid LAAZIRI, né le 5 mars 1974, à Youssoufia (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.

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, M. 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.

Denys NEYMON, né le 18 juin 1960, à Versailles (France)

Denys Neymon, membre du Comité de Direction de SUEZ, est Directeur des Ressources Humaines depuis 2004 et Directeur Général Infrastructures de traitement depuis le 1er septembre 2015.

Il est également en charge de la Santé-Sécurité, de la Sûreté et de l'Organisation.

Diplômé en Droit (1983) et en Ressources Humaines (1984), il a travaillé pendant dix ans dans le secteur de la construction (Groupe Bouygues) en tant que Directeur des Ressources Humaines.

En 2002, Denys Neymon rejoint le Groupe SUEZ environnement en tant que Directeur des Ressources Humaines de Degrémont.

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

Pierre-Yves Pouliquen est Directeur Général Adjoint de la Business Unit AMEI (Afrique, Middle-East, Inde), au sein du Groupe SUEZ depuis le 1^{er} avril 2013 et 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.

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.

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 2016, ces fonctions ont été assurées par Catherine Leboul-Proust, puis Pierre-Alexandre Lacarelle, salariés 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.

Activité 2016

Au cours de l'exercice 2016, le conseil d'Administration s'est réuni trois fois, avec un taux de présence des membres du Conseil de 83 %. 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, les grands enjeux du contrat de gestion déléguée, notamment la mise en œuvre des nouvelles dispositions tarifaires, le suivi des audits externes, du processus de révision contractuelle, l'arrêté des comptes annuels 2015, l'examen des résultats semestriels 2016, l'approbation du budget pour l'exercice 2016, la convocation de l'Assemblée générale ordinaire des actionnaires 2016, et les 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.

Les comités permanents du conseil

Le conseil d'administration de Lydec s'appuie sur trois comités consultatifs permanents : le Comité d'Audit, le Comité d'Éthique et de Développement Durable, le Comité de Nominations et de Rémunérations. Opérant sous la responsabilité du conseil d'administration, ces comités ont un rôle consultatif et ne disposent pas de pouvoir de décision. Leur mission est d'assister le conseil d'administration en effectuant un examen approfondi de certains travaux. Ils lui rapportent leurs conclusions sous forme de comptes rendus, avis, propositions, informations ou recommandations, à partir desquels le conseil délibère.

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.

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 audits 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 :**
 - 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 2016

Le Comité est composé de quatre membres : Pierre-Yves Pouliquen (Président), Azeddine Guessous, Rachid Laaziri et Dominique Mangin d'Ouinçe. Tous disposent de compétences particulières en matière financière, comptable et gouvernance sociale et témoignent également d'une connaissance approfondie de Lydec.

Activité 2016

En 2016, le Comité d'Audit s'est réuni trois fois avec un taux de participation de 92%. 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 2015, des comptes semestriels au 30 juin 2016, 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 2015, sur l'indépendance de l'audit interne, et il a examiné et validé le plan d'audit pour l'exercice 2016.

Le Comité d'Éthique et de Développement Durable

Le Comité d'Éthique de Lydec a été instauré dès le démarrage de la gestion déléguée en 1998. Ses missions ont été élargies au développement durable en 2011. Le Comité veille au respect des valeurs individuelles et collectives sur lesquelles Lydec fonde son action, notamment ses responsabilités particulières en matière de droits humains, d'environnement et de développement durable. Dans cette optique, le Comité veille à l'application et au respect des règles de conduite définies par l'entreprise et que chaque collaborateur doit appliquer. Il veille enfin à ce que le Plan d'Actions Développement Durable de l'entreprise réponde aux enjeux de la société, soit structuré et suivi.

Composition au 31 décembre 2016

Le Comité est composé de quatre membres : Bernard Guirkingner (Président), Zouheir Bensaid, Jean-Claude Depail et Khalid Ziane (mandaté par Fipar-Holding).

Activité 2016

En 2016, le Comité d'Éthique et de Développement Durable s'est réuni deux fois avec un taux de participation de 87.5%. Les projets liés à l'éthique abordés par le Comité ont principalement porté sur :

- L'examen du rapport annuel du Déontologue de la Société pour l'année 2015.
- Le suivi de la mise en œuvre du programme de cartographie des risques éthiques des processus de l'entreprise, avec notamment la prise de connaissance des actions réalisées en 2016.

Concernant ses travaux relatifs au développement durable, le Comité a examiné le rapport d'activité de la Fondation Lydec au terme de sa première année d'existence, et a passé en revue l'ensemble des réalisations de ses trois domaines d'intervention, que sont l'environnement, la solidarité de proximité et l'engagement sociétal des collaborateurs de Lydec.

Le Comité a par ailleurs pris connaissance des résultats de l'étude de matérialité réalisée au cours de l'exercice 2016 et qui vise la mise en cohérence entre la criticité des enjeux RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) de Lydec et les attentes de ses différentes parties prenantes.

De même, le Comité a inscrit à l'ordre du jour de ses deux réunions, des points sur la préparation du premier rapport annuel Développement Durable de Lydec. L'édition de ce rapport vise d'une part à valoriser les actions de Lydec auprès de ses parties prenantes, dans un objectif de crédibilité et de lisibilité de ses actions et, d'autre part à partager son expertise technique et sociétale avec les parties prenantes, de façon à être identifié comme un opérateur et un partenaire de référence en matière de développement durable.

Enfin, le Comité a pris connaissance du rapport Vigeo élaboré dans le cadre de la demande et de l'obtention par Lydec du Label RSE de la Confédération Générale des Entreprises au Maroc (CGEM).

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 2016

Le Comité est composé de trois membres : Azeddine Guessous (Président), Mohammed Amine Benhalima, et Denys Neymon.

Activité 2016

Le Comité s'est réuni deux fois, avec un taux de participation de 83% pour examiner les mobilités et la rémunération des directeurs.

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 :

- les référentiels ;
- l'organisation ;
- les pratiques professionnelles.

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.

La société a également adopté un Code de déontologie (Voir chapitre Conseil d'Administration) qui encadre la gestion des informations sensibles et des transactions sur les titres de la société.

Lydec adapte son dispositif en continu, notamment par la définition de procédures spécifiques sur des thèmes ciblés. Suite à la mise en place d'une politique spécifique en matière de cadeaux, déployée en 2015 auprès de l'ensemble des directeurs, Lydec a poursuivi cette dynamique au cours de l'année 2016, en diffusant un Guide Ethique de la relation commerciale auprès de l'ensemble des membres du Comité d'Orientations, rassemblant ses 150 managers.

Des documents pratiques accompagnent la démarche éthique afin d'aider concrètement les collaborateurs dans leurs comportements et dans leurs décisions. L'ensemble des documents et plus particulièrement les guides pratiques abordent les enjeux éthiques avec un double objectif : ancrer les référentiels et les règles à respecter tout en apportant un éclairage et une illustration pédagogique sur les thèmes évoqués par des situations pratiques dans lesquelles le collaborateur pourrait se trouver.

L'organisation

L'impulsion de l'engagement éthique de Lydec est donnée au plus haut niveau de l'entreprise, par son Président du 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 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 la responsabilité de se doter des outils nécessaires au suivi de son déploiement et à la détection des violations de ses règles. Ils instaurent également un système de contrôle de l'application des dispositifs éthique et de conformité. Chaque directeur doit également être 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. Le déontologue est chargé de veiller à la mise en œuvre de la Charte 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 au Conseil Déontologique des Valeurs Mobilières (CDVM).

Il adresse directement ses conclusions au Directeur Général de Lydec et rapporte régulièrement au Comité Ethique et 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 quelle que soit leur provenance (saisie directe, par le management, ou issus des missions d'audit et d'inspection générale). Les suspicions d'incidents ou incidents éthiques font l'objet à Lydec 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 éthique et développement durable.

Le déontologue a également pour mission d'inventorier les risques éthiques de Lydec et pilote en 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 la corruption.

Les pratiques professionnelles

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

En matière de ressources humaines, au cours de l'année 2016, les cadres ont suivi une formation sur la corruption et les règles de la concurrence. De même, à l'occasion de la revue des modules de formations, un point portant sur l'éthique a été intégré et un module de e-learning portant spécifiquement sur l'éthique a été élaboré.

Enfin, concernant le respect des droits humains et plus spécifiquement de 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) et veille au suivi particulier des actions définies suite à l'état des lieux réalisé en 2015 et ce, pour maintenir son niveau de conformité.

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

Le dispositif de contrôle interne

Objectifs

Le contrôle interne au sein de Lydec vise à fournir une assurance raisonnable sur la maîtrise des opérations au regard des objectifs suivants :

- conformité aux lois et réglementations en vigueur ;
- fiabilité de l'information comptable et financière ;
- efficacité et efficience des processus internes.

L'ambition de Lydec est d'être dotée de dispositifs de contrôle interne, reposant sur un environnement favorable à la mise en place d'un dispositif de contrôle performant, et sur la responsabilité de l'ensemble des acteurs à tous les niveaux de l'organisation pour sa mise en œuvre, l'exploitation de ses résultats pour améliorer le fonctionnement de ces activités.

Ainsi chaque directeur est responsable du contrôle interne sur son périmètre. Afin d'évaluer l'efficacité de ce système, la Direction de l'Audit Interne réalise chaque année une évaluation *a posteriori* sur les contrôles clés.

Référentiel

Le programme de contrôle interne de Lydec s'appuie sur

- le référentiel « Income » (Internal Control Management and Efficiency) qui définit le cadre général des risques sur les processus clés de l'entreprise ;
- le modèle « COSO » promu par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission ;
- tous les documents de référence de l'entreprise (notamment en matière d'éthique et de déontologie), les dispositions d'organisation de l'entreprise, et 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, l'écoute des différents métiers pour rationaliser et optimiser le dispositif, l'enrichissement des référentiels internes en accompagnement de la politique de la société.

Le dispositif d'audit interne et d'inspection générale

Objectifs

La Direction Audit Interne & Inspection Générale (DAIIG) a pour mission d'examiner toutes les activités de l'entreprise afin de donner à la Direction Générale et au Conseil d'Administration une assurance raisonnable sur le bon fonctionnement de la société dans tous ses domaines, la gestion des risques et la pertinence et l'efficacité du contrôle interne. Son rattachement à la Direction Générale lui permet de réaliser ses missions en toute indépendance et objectivité. La DAIIG ne participe à aucune des activités opérationnelles de l'entreprise, ce qui lui permet d'effectuer ses travaux librement, en toute indépendance, et d'émettre des jugements impartiaux.

Référentiel

L'audit interne au sein de Lydec est une profession normée, qui s'appuie sur un cadre de référence qui comprend pour l'essentiel :

- *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 guider les auditeurs dans la réalisation de leur mission et la gestion de leur activité.

Activité 2016

La DAIG s'assure pour le compte de la Direction Générale et du Conseil d'Administration que les opérations sont effectuées en parfaite conformité avec les règles en vigueur, et que les processus de l'entreprise sont adaptés à chaque type d'opération et à leurs risques inhérents.

Elle contrôle aussi le dispositif de contrôle interne à travers toutes les missions d'audits menées et avec un focus particulier lors d'une mission d'audit spécifique à fréquence annuelle. À cet effet, la DAIG mène des missions d'audit pour déceler les éventuelles défaillances d'organisation ou de contrôle interne en fournissant aux dirigeants des analyses, des appréciations et des recommandations sur leurs activités. Sur le contrôle interne, la DAIG réalise chaque année des tests sur les contrôles réalisés dans les directions et porte ainsi un regard sur la qualité du dispositif et des autoévaluations des managers.

La Direction réalise également des investigations préventives ou inopinées pour détecter ou prévenir les dérives par rapport aux règles d'éthique et au risque de fraude.

Le Directeur de l'audit interne et de l'inspection générale rencontre au moins une fois par an le Comité d'Audit hors présence des membres de la Direction Générale, et lui soumet notamment pour enrichissement et approbation le Plan d'audit interne.

Le dispositif de gestion des risques

Toute entreprise est confrontée à un ensemble de risques internes et externes susceptibles d'affecter la réalisation de ses objectifs.

Objectifs

Pour assurer la pérennité dans le développement de ses activités, Lydec doit veiller en permanence à la prévention et à la bonne maîtrise des risques auxquels elle est exposée.

Le processus de gestion des risques auxquels Lydec consiste ainsi à :

- identifier de manière régulière les types de risques (économiques, industriels, environnementaux, sociétaux, humains, etc.) ;
- évaluer le niveau de maîtrise de chaque risque, en fonction de son importance, de son impact, de sa probabilité ;
- mettre en œuvre des plans d'action et couvertures appropriés pour limiter ces risques.

Référentiel

La gestion des risques de Lydec repose sur des processus complémentaires:

- **L'identification de risques opérationnels liés à l'activité courante de l'entreprise**, au niveau de chacun de ses processus et activités clés. Lydec établit également des cartographies thématiques de risques :
 - *une cartographie spécifique des risques éthiques*, pilotée par le Déontologue et suivie par le Comité d'éthique et de développement durable;
 - *une approche spécifique des risques en matière de Système d'Information*, établie notamment dans le cadre du Système de management de la sécurité informatique (SMSI) conformément au référentiel ISO 27001 ;
 - *une cartographie des risques Santé et Sécurité au Travail*, établie et revue annuellement dans le cadre du Système de management de la qualité, santé sécurité au travail (SMQSST) selon les exigences du référentiel OHSAS 18001 ;
 - *une cartographie des risques industriels et environnementaux*.
- **L'identification et la gestion de risques majeurs**, dont l'analyse suit une méthodologie déployée au niveau du groupe SUEZ. Elle repose notamment sur une hiérarchisation des risques en fonction de leur probabilité d'occurrence, leur degré de maîtrise et leur impact. La cartographie des risques majeurs est établie par la Direction Générale, mise à jour annuellement, soumise et suivie par le Comité d'Audit. Les actions engagées afin d'accroître la maîtrise des risques majeurs identifiés sont suivies par le Comité de Direction Générale qui en rend compte au Comité d'audit ;

Il est à noter que les référentiels risques établis dans le cadre des systèmes de management adoptés par l'entreprise, alimentent le dispositif d'identification et de gestion des risques majeurs.

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 2016

En 2016, l'Assemblée Générale des Actionnaires s'est réunie le 7 juin 2016, dans sa forme ordinaire.



3 DIRECTION GENERALE

3.1 La Direction Générale

3.2 Stratégie – *Le projet Synergies 2020*

3.3 Le management de la performance et de l'innovation

3.4 Wassit Lydec, la médiation d'entreprise

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.

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. 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 2020, dans une instance dédiée : le Comité de suivi des projets stratégiques, qui se réunit également mensuellement.

Composition au 31 décembre 2016

Jean-Pascal DARRIET	Directeur Général
Abdelali HAITAMI	Directeur Général adjoint
Iqbal TOUMI	Directeur Général adjoint
Abdeljaouad BENHADDOU	Chargé de mission auprès du Directeur Général
Tarik CHAKI	Directeur Administratif et Financier
Yann FAJOLLES	Directeur Technique
Adil FASSIHI	Directeur Grands Clients & Diversification
Rokia GOUDRAR	Directeur des Ressources Humaines
Souad IDRISSE	Directeur des Fonctions Support
Pierre-Alexandre LACARELLE	Directeur Gestion du Contrat
Abdellah TALIB	Directeur de la Communication et du Développement Durable

Le projet d'entreprise Synergies 2020

Le projet d'entreprise Synergie 2020 s'est construit au terme d'une démarche participative et d'écoute des parties prenantes, pour s'articuler autour de trois orientations stratégiques majeures :

- **Être à l'écoute et au service de tous nos clients**, afin de répondre à leurs attentes en intégrant leurs contraintes – en considérant chacun avec respect et équité jusqu'aux plus modestes, en proposant des services innovants et adaptés à tous, en renforçant la transparence et la confiance avec clients, autorités et élus.
- **Être le partenaire quotidien des collectivités, de leurs habitants et représentants**, afin de les accompagner dans leurs projets et d'améliorer leur qualité de vie – en étant une entreprise socialement responsable ancrée dans son territoire, en s'appuyant sur le dialogue avec les parties prenantes et en développant la proximité et la réactivité dans le respect de nos engagements.
- **Être la référence professionnelle durable des entreprises de service public**, afin de rester à l'avant-garde de nos métiers notamment dans les domaines de la sécurité, la relation client, la qualité, l'éthique – en s'appuyant sur l'innovation, la dynamique d'amélioration continue, l'initiative et le développement des compétences, tout en veillant à renforcer la performance et la productivité de l'entreprise.

Des orientations stratégiques, qui permettent à Lydec d'anticiper et de s'adapter aux changements de son environnement, en s'appuyant sur un management impliqué et une équipe mobilisée, fiers de leurs métiers et de leur entreprise.

La stratégie de Lydec se décline en sept enjeux clés, identifiés par la Direction Générale, qui déterminent un portefeuille de projets évolutifs et jugés comme stratégiques :

- **Enjeu clientèle** : Renforcer la relation de confiance avec l'ensemble des clients à travers la proximité et l'équité; développer des services innovants et diversifiés.
- **Enjeu excellence opérationnelle** : Favoriser l'innovation, l'intégration des nouvelles technologies, l'identification et l'application des bonnes pratiques, l'améliorer en continu et le respect des processus pour développer la productivité et la performance de l'entreprise.
- **Enjeu contrat de gestion déléguée** : Adapter et appliquer les dispositions contractuelles et du modèle économique au nouveau contexte réglementaire, économique, environnemental, ainsi qu'aux attentes des parties prenantes.
- **Enjeu responsabilité sociétale de l'entreprise** : Renforcer notre engagement dans le développement durable et notre ancrage territorial en nous appuyant sur le dialogue avec nos parties prenantes.
- **Enjeu ressources humaines** : Développer les compétences, capitaliser les savoir-faire, mobiliser le management et les collaborateurs notamment autour de la performance, de la sécurité et de la culture juste.
- **Enjeu image et culture d'entreprise** : Être reconnue comme une entreprise accessible, experte, innovante, respectueuse de ses engagements et socialement responsable, en s'appuyant sur notre culture d'entreprise.
- **Enjeu Sécurité absolue**

Nouvel enjeu : Sécurité absolue

Au cours de l'année 2016, Lydec a créé le nouvel enjeu « *sécurité absolue* », afin de donner une nouvelle dynamique aux problématiques de sécurité. Les accidents mortels qui ont marqué l'exercice 2016, après près de 20 années de baisse forte et ininterrompue du nombre et de la gravité des accidents à Lydec, ont entraîné une revue en profondeur de la gestion de la sécurité à Lydec, qui a mis en évidence le besoin, aux côtés de la sécurité dite « réglée » déjà bien en place dans les structures de l'entreprise, de développer la sécurité « gérée » au niveau de chaque collaborateur. Par l'introduction de ce nouvel enjeu, Lydec entend accroître le niveau de responsabilisation et de mobilisation de tous les collaborateurs et les sous-traitants au respect de l'exigence de sécurité absolue et du zéro accident pour l'ensemble des parties-prenantes. Le principe de la tolérance zéro doit être appliqué tant par le management que les collaborateurs. Le Projet Stratégique (PS) 48 « *mobiliser tous les collaborateurs pour 0 accident* » a ainsi été créé afin de compléter et parachever la politique de Lydec en ce sens.

Le management de la performance et de l'innovation

Management de la performance

Lydec place l'excellence opérationnelle et la recherche de 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 ses capacités de transversalité, d'innovation et d'agilité, qui représentent les piliers structurants de son projet d'entreprise Synergies 2020.

La politique générale de Lydec vise notamment à garantir l'amélioration continue de tous les processus de la société afin de faire progresser la qualité de service aux clients et satisfaire toutes les parties intéressées.

Son 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 :

- la satisfaction de ses clients - *ISO 9 001* ;
- 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 - *ISO 14 001* ;
- la maîtrise du processus d'analyse, de mesure et d'essais - *ISO 17 025*.

Cette politique fixe le cap et fédère les actions de Lydec et ses objectifs dans le cadre de ses processus, de ses projets et de ses activités, afin de satisfaire durablement l'ensemble de ses parties intéressées, et répondre aux enjeux de responsabilité de l'entreprise. Elle s'appuie également sur des projets spécifiques de recherche de productivité, notamment via la feuille de route Performance, définie et concrétisée annuellement, centrée sur l'identification de gains de productivité pérennes sur des processus ou activités clés.

Tous les ans, Lydec procède à un audit de ses systèmes de management par les processus, selon les référentiels internationaux adoptés, par des auditeurs externes et indépendants.

Ainsi, en 2016, Lydec est quadruplement certifiée par les organismes de certification, IMANOR et AFAQ AFNOR et doublement accréditée par le SEMAC (Service Marocain d'Accréditation relevant du Ministère de l'Industrie du Commerce, de l'investissement et de l'Economie Numérique) :

- certification du Système de Management Intégré Qualité et Santé & Sécurité au Travail (QSST), selon les deux référentiels ISO 9001 et OHSAS 18001, et leurs équivalents en normes marocaines (NM ISO 9001 et NM 00.5.801) ;
- certification du Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) selon le référentiel ISO 27001, et son équivalent en norme marocaine (NM ISO 27 001) ;
- certification du Système de Management Environnemental selon le référentiel ISO 14001 sur le périmètre de la Station d'épuration de Médiouna et de la station de prétraitement EAUCEAN, et son équivalent en norme marocaine (NM ISO 14 001) ;
- accréditation par le SEMAC selon le référentiel NM ISO/CEI 17025 du laboratoire Labelma pour la réalisation des prestations d'analyses physicochimiques et microbiologiques sur les eaux usées et eaux potables sur différents paramètres définis dans sa portée d'accréditation, et du Centre Technique de Métrologie pour les activités de mesure et d'étalonnage des compteurs d'eau et d'électricité. Les accréditations sont des évaluations exigeantes qui portent non seulement sur l'appréciation de la qualité des processus mais également sur la compétence technique des collaborateurs évalués.

Focus sur le processus de gestion de crise

Objectifs

Une procédure d'alerte et gestion de crise permet d'anticiper et de gérer les accidents ou les éventuels événements imprévus et soudains pouvant avoir un impact négatif sur l'environnement, les biens exploités ou appartenant à des tiers, la continuité du service, la réputation de Lydec, ainsi que des impacts associés sur ses collaborateurs et les riverains.

Les dispositions prises dans ce cadre permettent d'assurer la communication immédiate et fiable des situations d'urgence et de préparer et mettre en œuvre une organisation capable de décider, de communiquer, et de réagir immédiatement, même en cas de situations difficiles, dégradées par les événements.

Activités 2016

La gestion des situations exceptionnelles et de crise fait l'objet, à Lydec, d'un processus de management dédié. Ce processus prévoit la revue régulière de l'inventaire des scénarii de situations exceptionnelles et de crise, classés par degré de gravité, et des procédures à suivre pour y répondre. Le système permet ainsi d'anticiper les différentes situations pouvant conduire à une crise par la mise en place d'un dispositif de management particulier et la construction d'un dispositif approprié pour y faire face.

En 2016, Lydec a poursuivi la dynamique d'amélioration de son processus de gestion de crise en intégrant le retour d'expérience d'incidents localisés survenus en 2016 et auparavant afin d'évaluer son niveau de résilience en cas de survenance d'incidents similaires.

En parallèle à ce dispositif, et pour prévenir les risques d'inondation, Lydec a comme chaque année, partagé avec l'Autorité Déléguée un rapport détaillant l'ensemble des dispositions prises pour la préparation à la saison des pluies 2016-2017 (ressources humaines et matérielles mobilisables lors des événements pluvieux, dispositif de communication en cas de crise, etc.). Ce rapport identifie également un état des lieux objectif et factuel des capacités à date du réseau et de l'ensemble des points potentiels d'inondation identifiés.

Innovation

L'innovation figure parmi les piliers de la stratégie de Lydec. Dans le cadre de son projet Synergies 2020, Lydec s'est ainsi fixé comme ambitions :

- d'encourager l'esprit d'innovation au sein de l'entreprise en recensant et en valorisant les initiatives internes ;
- de promouvoir les innovations développées ;
- d'accompagner les projets et garantir leur mise en œuvre concrète.
- de s'ouvrir à l'externe en associant à sa réflexion des acteurs de l'écosystème d'innovation et d'entrepreneuriat nationaux et/ou internationaux.

En 2016, Lydec poursuit le déploiement de sa démarche d'innovation participative à travers l'accompagnement des porteurs d'idées pour la mise en place effective de leur projet. C'est ainsi qu'elle a lancé en septembre la 2^{ème} édition des Trophées Innovation qui permet de valoriser les porteurs de projets et de présélectionner les candidats aux Trophées Innovation SUEZ.

L'entreprise s'est également ouverte à l'externe en associant à sa réflexion des acteurs de l'écosystème d'innovation et d'entrepreneuriat nationaux et/ou internationaux. Elle devient le partenaire du programme « DataCity Casablanca » - programme de construction d'un dispositif ouvert dédié à l'innovation dans le domaine Smart City. Ce dernier a vocation à rassembler différents acteurs du secteur (Industriels, PME, Start-ups, Acteurs Publics) en vue de favoriser les collaborations, partager les retours d'expériences et bonnes pratiques, développer de nouveaux outils, et expérimenter de nouveaux modèles.

Par ailleurs, et dans la continuité de sa transformation managériale, Lydec a aussi lancé son programme « d'Open Innovation » pour une gestion de projets plus autonomes, souples et agiles, capables de diffuser l'énergie entrepreneuriale au sein de toute sa structure et de faire grandir l'innovation en son sein.

Exemples d'initiatives développées au cours de l'année 2016 :

- **7/24 Le Centre de veille et de coordination de Lydec** : toutes les demandes sont désormais transmises au nouveau Centre de Coordination des Opérations où les différentes interventions -sur le terrain- sont planifiées, préparées et ordonnées.
- **Intel'Eau** : exploite l'Intelligence Artificielle pour créer un modèle statistique qui apprend à reconnaître les compteurs à anomalies à partir de profils de consommations ayant eu des anomalies confirmées.
- **Le mode connecté** : qui constitue une transformation radicale du processus d'encaissement des factures, devenu transparent et suivi en temps réel depuis n'importe quel terminal, notamment les smartphone, sans contrainte géographique, et en toute sécurité.
- **Chouf Leak**, est un outil qui permet la correction et l'analyse croisée de données hétérogènes (Big Data) alertant rapidement lors de présence possible de fuites souterraines tout en assurant le pré-localisation des fuites par analyse de pression, sans fermeture de vannes.
- **Invest'Géo**, est une plateforme avec de nouvelles fonctionnalités pour le SIG, l'outil de géolocalisation utilisé par Lydec, afin de localiser et suivre géographiquement les projets d'investissements programmés au budget. Ces fonctionnalités permettent désormais d'associer un avancement technique et financier à chacun des projets.
- **M3C (Matrice de critères de choix de canalisation)** : un outil d'aide à la décision rapide et efficace qui permet une meilleure planification grâce à un choix informé des matériaux de canalisation en fonction des particularités et contraintes liées à chaque projet.
- **Les hublots des coffrets de comptage électricité modernisés**, grâce à une nouvelle matière plus performante en termes de résistance aux UV, et fixée avec un socle en acier traité anticorrosion au lieu de l'inox existant.
- **Opt'Usine** est une démarche/méthode intégrée du cycle de la gestion patrimoniale des équipements des usines permettant de prioriser les investissements dédiés au renouvellement ainsi qu'à la prévision des stocks des pièces de rechange des équipements hydromécaniques des stations de pompage.

Wassit Lydec, la médiation d'entreprise

Lydec a mis en place en 2007 un dispositif de médiation indépendant, rattaché à la Direction générale, afin de renforcer la proximité et la confiance avec tous ses clients et partenaires. En complément des services de traitement des réclamations, le médiateur à la demande des parties, peut intervenir en dernier recours afin de favoriser un règlement amiable des conflits et litiges éventuels.

En 2013, un nouveau médiateur a été nommé qui a défini pour l'exercice de son activité une Charte fixant les principes de la médiation à Lydec, son mode de saisine et interfaces avec les différentes parties. Par ses recommandations, la médiation contribue à l'amélioration continue des processus, notamment dans le domaine clientèle.

Depuis 2014, le médiateur de Lydec est membre permanent de la commission de médiation de la Chambre Française de Commerce et d'Industrie au Maroc (CFCIM).



4 CONTRAT DE GESTION DELEGUEE

Contrat de Gestion Délégée

Gestion du Contrat

Poursuivre les travaux de préparation de la 2^{de} révision contractuelle et se positionner comme partenaire durable des collectivités locales.

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 inhérent 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.

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 2016 a été marquée par la tenue de deux Comités de Suivi :

Le premier Comité, le 21 janvier 2016, a notamment permis de valider le Budget Annuel d'Investissement 2016, les conventions de partenariat passées entre Lydec, Casa-Transports et l'Autorité Délégante et de redynamiser les travaux de la 2^{ème} révision du Contrat de Gestion Délégée. Ce comité a également été l'occasion de valider pour Casablanca la mise en œuvre de la décision Gouvernementale du 22 décembre 2015 relative au gel de l'augmentation des tarifs d'achat d'eau prévue initialement à partir du 1^{er} janvier 2016.

Le deuxième Comité de Suivi a eu lieu le 29 décembre 2016, permettant de valider le Budget Annuel d'Investissement 2017. A l'instar du Comité précédent, il a également évoqué l'augmentation des tarifs, avec la mise en œuvre de la nouvelle décision Gouvernementale, du 23 décembre 2016, relative au gel de l'augmentation des tarifs d'achat d'eau prévue initialement à partir du 1^{er} janvier 2017 (arrêté ministériel n°3651-14 publié au BO n°6530 du 29/12/2016).

2^{de} révision contractuelle quinquennale

Les dispositions du Contrat de Gestion Délégée prévoient une révision quinquennale où l'Autorité Délégante et le Déléataire 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 en tirer un bilan et une évaluation de la réalisation des engagements respectifs.

En amont du processus de la révision du contrat, trois audits ont été diligentés par l'Autorité délégante, couvrant la période 2007-2015. 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 2016, Lydec a poursuivi sa contribution au processus en faisant part de ses réponses aux constats des rapports d'audits définitifs au Service Permanent de Contrôle (SPC) et à la Direction des Régies et Services Concédés (DRSC). Des audits sont également en cours, au sujet de l'évaluation de l'activité éclairage public (2009-2015) et aux investissements réalisés sur la période 2007-2015.

Audit de la gestion déléguée sur la période 1997-2006.

Pour rappel, en date du 10 février 2012, Lydec a reçu une lettre de notification de l'Autorité délégante lui demandant de mettre en œuvre les versements et les redressements comptables figurant en annexe du rapport d'audit de la gestion déléguée sur la période 1997-2006, dont Lydec avait préalablement contesté la forme et le fond de l'ensemble des conclusions du rapport. Depuis 2012, plusieurs échanges ont eu lieu sur ce dossier, formalisés notamment par:

- La décision du Comité de Suivi de la Gestion Délégée du 3 mai 2013 de constituer une Commission mixte comprenant l'Autorité Délégante, Lydec et de la DRSC afin de lui soumettre des propositions de résolution concernant ce dossier.
- La signature le 29 décembre 2014, par l'Autorité délégante et Lydec, d'un protocole d'accord, sous la présidence du Wali, qui stipule que les redressements relatifs à l'assistance technique, aux rendements et à la question spécifique de la retraite (créance de 403 millions de Dhs) sont devenus sans objet. Ce protocole invite également la Commission mixte à s'adjoindre les services d'une expertise indépendante, désignée d'un commun accord entre l'Autorité de tutelle, l'Autorité délégante et le déléataire, pour statuer sur les griefs restants.

En 2015, deux cabinets indépendants ont été sélectionnés par les parties pour assurer cette expertise. Ils ont remis en juillet 2015, au terme de plusieurs audits, leurs rapports définitifs qui confirment globalement les analyses de Lydec. La Commission mixte s'est réunie en octobre et en novembre 2015 pour partager les résultats de l'expertise et préparer ses conclusions. Plusieurs réunions entre les parties ont été tenues en 2016 en vue d'approfondir l'examen des conclusions des experts. Les échanges se poursuivent en vue de clore ce dossier.

Mise en œuvre des nouvelles dispositions tarifaires

Le 26 mai 2014, un Contrat-Programme sur la période 2014-2017 a été signé entre le Gouvernement (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 et le ministère délégué auprès du Chef de Gouvernement, Chargé des Affaires Générales et de la Gouvernance) et l'Office National de l'Electricité et de l'Eau Potable (ONEE) pour redresser la situation financière de l'ONEE.

Conformément aux dispositions du Contrat de Gestion Délégée, le Comité de Suivi de la Gestion déléguée s'est réuni à deux reprises les 25 et 27 juillet 2014 et a décidé de mettre en application les nouvelles grilles tarifaires nationales définies, suivant le principe du « ni gain, ni perte », sur trois exercices sur la période 2014-2017. Ces nouvelles grilles prennent en compte le principe de la facturation sélective définie au niveau national tout en préservant les deux premières tranches dites « sociales » qui font l'objet d'une tarification progressive. Il a également décidé la mise en œuvre d'une commission mixte aux fins de suivre la mise en œuvre de ces nouvelles dispositions.

Des réunions régulières ont été tenues entre les Autorités et Lydec pour suivre la mise en œuvre de ces nouvelles dispositions sur le périmètre de la gestion déléguée, dans le cadre de la commission mixte (DRSC, Autorité Délégante / SPC, Lydec) prévue à cet effet. Lydec a également partagé avec les Autorités (DRSC, Wilaya, Autorité Délégante et SPC) un bilan général à mi-parcours de la mise en œuvre des nouvelles dispositions tarifaires, assorti de propositions.

En 2016, la commission mixte a tenu plusieurs réunions de travail pour évaluer notamment l'impact lié aux nouvelles décisions Gouvernementales relatives :

- Aux compteurs communs (circulaire interministérielle n°09/2014 et Circulaire du Ministre de l'Intérieur n°11/2014) ;
- Au passage à partir de 2016 à la tarification tri-horaire selon les heures d'hiver/d'été (arrêté ministériel n°2451-14).

Les résultats de cette commission ont été présentés lors du Comité de Suivi réuni le 29 décembre 2016. Ce dernier a traité les effets de ces deux décisions sur l'équilibre financier de la Gestion Déléguée, et a fixé les modalités de compensation du Délégataire. Les dites modalités se feront sans impact sur les clients et consommateurs. Le Comité de Suivi a également décidé de geler l'augmentation des tarifs de l'eau potable initialement prévue à partir du 1er janvier 2017 conformément à l'Arrêté ministériel n°3651-16 du 23/12/2016 publié au BO n°6530 du 29/12/2016).

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

Sur le territoire de l'ancienne Wilaya du Grand Casablanca³, 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 Délégataire 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 (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'Electricité 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).

Durant tout l'exercice 2016, Lydec a continué d'accompagner l'Autorité Délégante au sein de certaines instances du projet, le Comité de Suivi et la Commission Technique d'Expertise.

³ Wilaya du Grand Casablanca : le périmètre administratif visé dans ce document correspondant au découpage en vigueur jusqu'au 17 septembre 2015

Fonds de Travaux

Le Fonds de Travaux (FDT) de la Gestion Déléguée est un compte géré par Lydec pour le compte et sous le contrôle de l'Autorité Délégante. Les ressources de ce compte sont constituées des participations facturées lors des demandes de raccordement aux réseaux et contribuent au financement des infrastructures pour répondre aux enjeux majeurs de développement du Grand Casablanca. Tous les ouvrages financés par le Fonds de Travaux sont propriété de l'Autorité Délégante. Ce Fonds, qui existait bien avant le démarrage de la gestion déléguée, a été intégré au contrat de gestion déléguée en 1997.

En 2016, Lydec a poursuivi sa mobilisation pour optimiser la gestion des ressources du Fonds de Travaux conformément aux dispositions du Contrat de Gestion Déléguée.

Par ailleurs, l'Autorité Délégante a réalisé en 2016 une mission d'audit des flux du compte « *Fonds de Travaux* » au titre de la période 2014-2015. Cet audit s'inscrit dans le cadre de la 2^e révision du Contrat de Gestion Déléguée, et a été réalisé en complément des opérations d'audit réalisées antérieurement pour les périodes 2007-2011 et 2012-2013.

Les EnR : Energies renouvelables

Lors du discours de la Fête du Trône du 30 juillet 2008, sa Majesté le Roi Mohammed VI a déclaré « *Le Maroc n'a d'autre choix que de renforcer localement sa capacité de production d'énergie et d'ouvrir la voie aux investissements prometteurs en matière d'approvisionnement énergétique. Il se doit également de poursuivre résolument les efforts visant à faire des énergies alternatives et renouvelables la clé de voûte de la politique énergétique nationale* ».

Depuis, le Maroc a renforcé sa politique d'ouverture du marché de l'énergie, dans le but notamment de promouvoir le développement des énergies renouvelables. La législation et réglementation en vigueur ont ainsi largement évolué, et offrent aujourd'hui un environnement nouveau à la Gestion Déléguée.

Décret phare du renouvellement réglementaire du secteur, le décret n°2-15-772 relatif à l'accès au réseau électrique national de moyenne tension, qui met en application la loi n°13-09, autorise désormais les gestionnaires de réseau électrique de moyenne tension, dont Lydec fait partie à s'approvisionner en énergies renouvelables à hauteur de 7%.

C'est dans ce cadre, et afin de contribuer de manière concrète à la feuille de route de lutte contre le changement climatique, que Lydec a lancé un Appel à Manifestation d'Intérêt le 29 novembre 2016 pour la « *Passation d'un contrat de fourniture d'énergie électrique avec des exploitant(s) d'installation(s) de production d'énergie électrique à partir de sources d'énergies renouvelables* » pour un besoin de 270 GWh par an.

Ce même décret amènera aussi Lydec à répondre à de nouveaux défis, à la fois techniques et économiques, et notamment celui d'intégrer sur son réseau Moyenne Tension de l'énergie électrique issue de sources renouvelables et vendue directement par les producteurs au client final. Cette intégration doit se faire dans le cadre d'une trajectoire d'intégration des énergies renouvelables pour les dix prochaines années qui vise à atteindre 5% de l'énergie annuelle fournie à l'ensemble des clients raccordés en MT à partir de la cinquième année, sans toutefois qu'il ne soit porté atteinte à l'équilibre des contrats de la gestion déléguée de la distribution.

Dans cette dynamique, Lydec a procédé à la création d'un Projet Stratégique, dans le cadre du projet d'entreprise Synergie 2020 intégrant différentes entités de Lydec concernées, et qui permettra à l'entreprise de s'adapter à ces évolutions majeures, et d'en saisir les opportunités.



5 INFORMATIONS FINANCIERES

- 5.1 Faits marquants de l'exercice
- 5.2 Synthèse de l'évolution des résultats
- 5.3 Analyse de la marge de distribution
- 5.4 Excédent Brut d'Exploitation
- 5.5 Comptes de produits et de charges
- 5.6 Flux de trésorerie, projet d'affectation du résultat
- 5.7 Informations sur le capital de la Société

L'arrêté des comptes au 31 Décembre 2016 a été réalisé conformément aux principes comptables établis par le CGNC (Code Général de Normalisation Comptable), sans changement de méthode sur l'exercice.

Faits marquants de l'exercice

Les faits marquants de l'exercice sont détaillés notamment dans le chapitre Contrat de gestion déléguée et dans celui consacré aux activités opérationnelles. Sont détaillés ci-après les faits marquants en matière fiscale.

Contrôle fiscal des exercices 2012, 2013, 2014 et 2015

Lydec a fait l'objet d'une vérification de la part des services des impôts couvrant les exercices 2012, 2013, 2014 et 2015 concernant l'impôt sur les sociétés (IS), la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), l'impôt sur le revenu salarial (IR) et les droits d'enregistrement et timbres.

Après plusieurs échanges, le contrôle s'est conclu par un protocole d'accord en date du 21 décembre 2016 pour un montant de 120 Mdhs, pénalités et majorations comprises.

Contrôle fiscal de l'Impôt sur le Revenu salarial au titre de l'exercice 2011

L'Administration fiscale a informé Lydec en date du 25 octobre 2015 du lancement d'une mission spécifique de vérification portant sur l'impôt sur le revenu au titre de l'exercice 2011. Cette mission débutée le 9 novembre a pris fin le 11 décembre et donné lieu à l'émission d'une lettre de notification en date du 16 décembre avisant Lydec d'un montant de redressement de l'IR pour 23,3 Mdhs.

Après plusieurs échanges à travers lesquels Lydec a présenté l'ensemble de ses arguments et notamment les positions contractuelles relatives aux éléments salariaux statutaires, l'administration fiscale a statué sur une position fiscale définitive et un protocole d'accord a été signé en date du 28 juillet 2016 fixant le montant total d'impôts à payer à 13,5 Mdhs réparti comme suit:

- 11,8 Mdhs en principal soit une réduction de 11 Mdhs du montant initial
- 1,7 Mdhs de pénalités soit un abattement sur les pénalités et majorations équivalent à 75%.

Procédure de taxation d'office du fonds de travaux

Pour rappel, Lydec a reçu le 10 juillet 2014 une lettre de rappel de l'administration fiscale concernant la procédure de taxation d'office initiée à l'encontre du fonds de travaux, demandant que celui-ci souscrive des déclarations en matière d'IS (pour un montant de 488 Mdhs) et de TVA (pour un montant de 325 Mdhs) au titre de la période allant de 2009 à 2012.

Ce courrier de relance ne tenait pas compte de la réponse adressée par Lydec en date du 20 décembre 2013 à l'administration fiscale mettant en évidence les arguments juridiques et fiscaux légitimant la non-éligibilité du Fonds de travaux à ces taxations.

Dans un deuxième courrier de réponses adressé à l'administration fiscale le 8 août 2014, Lydec, soutenue par l'Autorité Délégante, a fait valoir que le fonds de travaux ne présentait pas les caractéristiques d'un fonds géré au sens fiscal et que la TVA avait déjà été déclarée sur les propres déclarations de Lydec.

Le fonds de travaux ne constitue qu'un simple compte établi par la convention de gestion déléguée, sans personnalité juridique ni fiscale, destiné à recevoir les participations en tant que source de financement et à enregistrer les dépenses d'investissement décidées par l'Autorité Délégante pour son propre compte.

Dans la continuité de ces échanges, une rencontre avec la Direction Régionale des Impôts s'est tenue le 4 novembre 2014 pour présenter les argumentaires conjoints Lydec/Autorité déléguante sur la procédure de taxation d'office engagée motivant la non-assimilation du Fonds de travaux à un fonds géré et par conséquent son non-assujettissement à l'Impôt sur les Sociétés. A la suite de cette réunion une note argumentaire écrite a été adressée le 7 novembre à la DRI.

Lydec a été informé de la tenue d'une réunion en février 2016 entre le Ministère de l'Intérieur et la Direction Générale des Impôts sur le sujet de la procédure de taxation d'office du FDT. Pour la suite, il a été décidé de clarifier un traitement différencié des Fonds de travaux par rapport aux Fonds gérés, dans le cadre d'une réunion au niveau DRI/Lydec/SPC.

Synthèse de l'évolution des résultats

Social - en Mdhs - 31 Décembre	R 2016	R 2015	R 2016 vs R 2015	
Chiffre d'affaires	7 104	6 934	170	2,5%
Marge de distribution	1 974	1 996	- 22	-1,1%
Autres recettes	329	301	27	9,1%
Marge Totale	2 303	2 298	5	0,2%
Total charges d'exploitation hors coûts activés / impôts et taxes et redevances	- 1 199	- 1 241	42	-3,4%
Main d'œuvre activée	78	61	17	28,7%
Redevances et frais SPC	- 130	- 125	- 5	4,3%
Impôts et taxes	- 6	3	- 9	
Excédent brut d'exploitation	1 045	995	50	5,0%
Dotations et reprises sur provision	- 28	5	- 33	
Dotations aux amortissements	- 532	- 517	- 16	3,1%
Résultat opérationnel courant	485	484	1	0,2%
Résultat non courant	- 52	- 11	- 41	
Résultat financier	- 78	- 61	- 17	28,7%
IS	- 195	- 135	- 60	44,4%
Résultat net	160	277	- 117	-42,2%
<i>En % du CA</i>	2,3%	4,0%		

Le chiffre d'affaires à fin décembre s'élève à 7104 Mdhs en croissance de +2.5% par rapport à 2015.

Les ventes de fluides progressent de +2.3% soit +138 Mdhs (+134 Mdhs d'effet prix résultant principalement de la répercussion sur les tarifs de vente d'électricité de l'augmentation des tarifs d'achats par l'ONEE, +21 Mdhs d'effet volume et -17 Mdhs d'effet césure)

Les ventes de travaux augmentent de +1.5% par rapport à 2015.

Social - en Mdhs - 31 Décembre	R 2016	R 2015	R 2016 vs R 2015	
Chiffres d'affaires Fluides	6 126	5 988	138	2,3%
Chiffres d'affaires Travaux	309	219	90	40,9%
Autres produits	225	203	22	10,6%
Chiffres d'affaires hors CA Fonds de Travaux	6 660	6 410	249	3,9%
Chiffres d'affaires Fonds de Travaux	445	524	- 79	-15,1%
Total Chiffres d'affaires	7 104	6 934	170	2,5%

La marge totale ressort à 2 303 Mdhs, quasiment stable par rapport à 2015 (+0,2%). La marge de distribution est en baisse de -22,5 Mdhs, intégrant la compensation tarifaire au titre de l'impact négatif des nouvelles décisions gouvernementales (compteurs communs, tarification tri-horaire selon les heures d'hiver/d'été) pour un montant de 24 Mdhs dont une compensation récurrente de 10 Mdhs. Hors la quote-part non récurrente de cette compensation, la marge de distribution serait en baisse de -36 Mdhs, impactée notamment par le recul de la consommation unitaire des clients particuliers. La baisse de la marge de distribution est compensée par la progression des autres recettes de +27,4 tirés principalement par la bonne performance de la marge travaux remboursables.

L'**EBE** ressort à 1 045 Mdhs, en augmentation de +5% par rapport à 2015 intégrant la quote-part non récurrente de la compensation citée ci-dessus. Hors cet effet, l'**EBE** est en progression de +3,6%.

Le résultat opérationnel courant s'établit à 485 Mdhs stable par rapport à 2015.

Le résultat non courant ressort à - 52 Mdhs intégrant les impacts du contrôle fiscal relatifs à l'IR, TVA et pénalités pour un montant de -59 Mdhs.

Le résultat net s'élève à 160 Mdhs en diminution de -117 Mdhs (-42,3%) vs 2015, intégrant notamment la totalité des impacts du contrôle fiscal et de la quote-part non récurrente de la compensation tarifaire. Corrigé de ces impacts, le résultat net s'élève à 265 Mdhs soit en légère baisse vs 2015.

Analyse de la marge de distribution

Electricité

La marge de distribution électricité est en baisse de -20.2 Mdhs vs 2015.

Les volumes vendus (hors césure) progressent de +0.2% vs 2015. Les volumes d'achats progressent de +0.3% vs 2015

- Les volumes vendus aux particuliers (hors césure) sont en baisse de -1.1% vs 2015 résultant d'une baisse de la dotation unitaire de -4,7% vs 2015 et d'une hausse du nombre de clients de +3,4%.
- Les volumes vendus aux industriels (hors césure) progressent de +1.4% vs 2015. La consommation du socle MT hors Moroccan Iron Steel a baissé de -0.9% vs 2015, la consommation du client MIS a augmenté de +4.7GWh soit +8% vs 2015, niveau observé en juillet 2016). Les clients industriels entrants et sortants apportent +32 GWh de consommation supplémentaire vs 2015 (36 GWh prévue en V32016).

Le prix moyen de vente augmente de +3,3% vs 2015. La hausse par rapport à 2015 résulte d'une part, de l'effet de l'augmentation des tarifs au 1er janvier, et d'autre part de la compensation en décembre du délégataire des effets compteurs communs et aménagement des postes horaires Eté/Hiver.

Le prix moyen d'achat est en hausse de +4,8% vs 2015, sous l'effet de l'augmentation des tarifs d'achat en 2016 vs 2015.

Le rendement à fin décembre 2016 s'établit à 93,35% en retrait de -0.08 point vs 2015.

Eau

La marge de distribution eau est en retrait de -4 Mdhs vs 2015.

Les volumes vendus (hors césure) sont en progression de +0,6% vs 2015. Les achats d'eau progressent +0,6 % vs 2015 :

- Les ventes aux particuliers (hors césure) progressent de +2.5% vs 2015 résultant d'une baisse de la dotation unitaire de -2,5% vs 2015 et d'une hausse du nombre de clients de +5,2%.
- Les ventes aux industriels (hors césure) sont en baisse de -7.9% vs 2015, résultant de l'arrêt de production du client Samir en août 2015.
- Les ventes aux administrations (hors césure) sont en baisse -5.1% vs 2015 résultant principalement de la suppression de plusieurs bornes fontaines dans le cadre du programme de recasement des bidonvilles.

Le prix moyen de vente est en baisse de -0,5 % vs 2015.

Le prix moyen d'achat en léger retrait de -0,1% vs 2015.

Le rendement eau à fin décembre 2016 est à 76,70%, en progression de 0.1 points vs décembre 2015.

Assainissement

Le chiffre d'affaires assainissement est en progression de +1,8 MDhs vs 2015.

En synthèse : marge de distribution des fluides

La marge sur les ventes fluides est en retrait de -22 Mdhs vs 2015. Retraite de la césure, la marge de distribution baisse de -5 Mdhs.

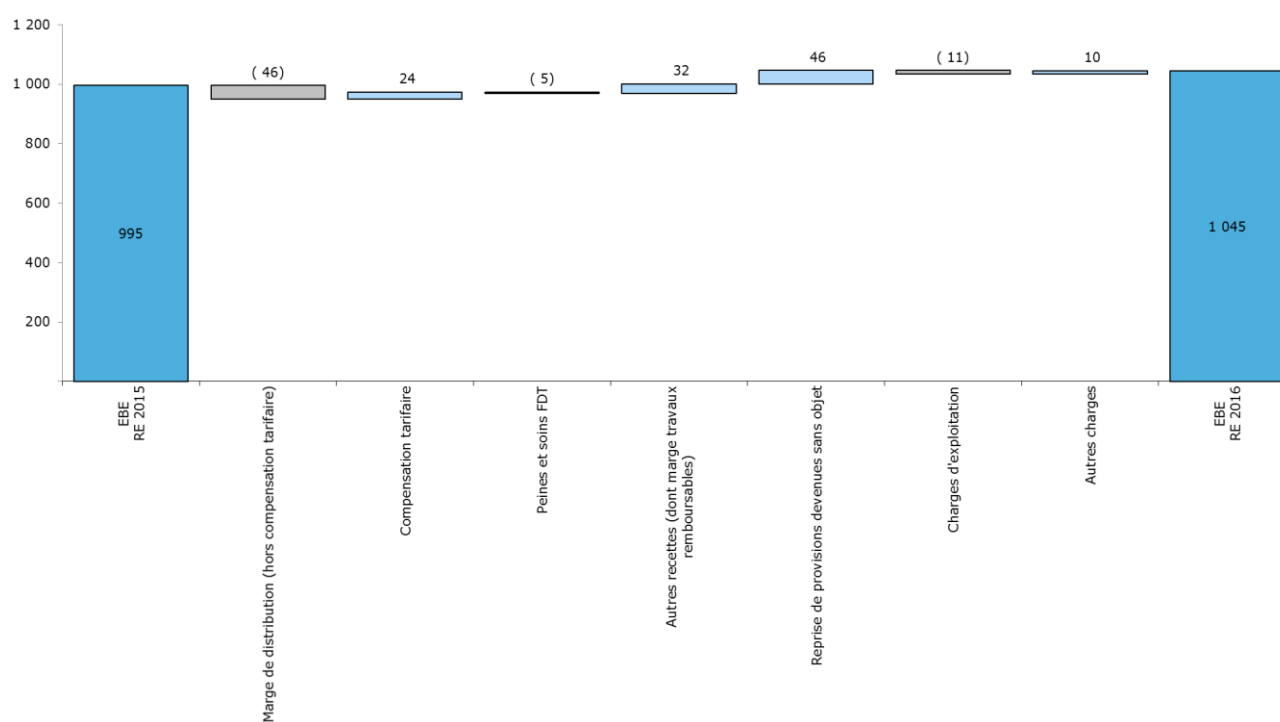
Excédent Brut d'Exploitation

Les charges d'exploitation sont en baisse de -3,4% par rapport à 2015 intégrant des reprises de provisions devenues sans objet. Déduction faite de ces reprises non récurrentes, les charges d'exploitation enregistrent une évolution maîtrisée de +0,3% par rapport à 2015 résultant de la poursuite du plan de rigueur sur les coûts opérationnels (gains de productivité résultant des projets de performance, économies d'achats, report de projets).

Cette évolution résulte du plan d'actions d'économie OPEX lancé au 1^{er} semestre 2015: renforcement du plan d'action COMPASS, gel des recrutements et report de projets.

Les redevances augmentent de -4,9 Mdhs par rapport à 2015 en corrélation avec l'évolution du chiffre d'affaires.

Bridge EBE



Comptes de produits et de charges

Social - en Mdhs - 31 Décembre	R 2016	R 2015	R 2016 vs R 2015	
Chiffre d'affaires	7 104	6 934	170	2,5%
Total charges d'exploitation	- 1 258	- 1 302	45	-3,4%
Excédent brut d'exploitation	1 045	995	50	5,0%
Dotations et reprises sur provision	- 28	5	- 33	
Dotations aux amortissements	- 532	- 517	- 16	3,1%
Résultat opérationnel courant	485	484	1	0,2%
Résultat non courant	- 52	- 11	- 41	
Résultat financier	- 78	- 61	- 17	28,7%
IS	- 195	- 135	- 60	44,4%
Résultat net	160	277	- 117	-42,2%
<i>En % du CA</i>	2,3%	4,0%		

Les dotations aux amortissements s'élèvent à -532 Mdhs en augmentation de -16 Mdhs vs 2015.

Le résultat financier est négatif de 78,2 Mdhs en dégradation vs 2015 de -17 Mdhs imputable principalement aux frais financiers activés.

Le résultat net s'élève à 160 Mdhs après pris en compte de la totalité des impacts du contrôle fiscal et de la quote-part non récurrente de la compensation tarifaire. Corrigé de ces éléments, le résultat net s'élève à 265 Mdhs en léger repli vs 2015.

Flux de trésorerie et affectation du résultat

Flux de trésorerie

en MDh	Arrêté déc-15 (1)	Arrêté déc-16 (2)	(2) - (1)
Capacité d'autofinancement	797	691	-106
Variation dépôt de garantie	25	24	-1
Variation de BFR	-236	-8	228
Investissements	-593	-518	75
Subventions d'Investissement			
Free Cash Flow	-6	189	195
Dividendes	-196	-196	
Free Cash Flow net des dividendes	-202	-7	195
Dette nette d'ouverture	1 108	1 311	203
Dette nette de clôture	1 311	1 317	6

La capacité d'autofinancement s'élève à 691 Mdhs soit une baisse de 106 Mdhs par rapport à l'exercice 2015. Cette l'évolution s'explique par l'impact du contrôle fiscal pour 120 Mdhs.

Le cash-flow libre est négatif de -7 Mdhs. Il est en amélioration par rapport à 2015 sous l'effet conjugué de l'évolution de la variation du BFR pour 228, la baisse des investissements pour 75 Mdhs et la dégradation de la CAF pour -106 Mdhs.

Un endettement net de 1 317 Mdhs quasi stable par rapport à 2015.

Projet d'affectation du résultat net:

Le résultat net, après impôt, s'élève à 159 947 746,41 dhs.

Il est proposé de verser un dividende de 22,5 dhs par action et d'affecter le résultat net comme suit :

en MDh	Arrêté déc-16
Bénéfice net de l'exercice	160
- 5% à la réserve légale (plafonnée à 10% du capital)	-
Solde	160
+ Report à nouveau	768
- Bénéfice distribuable	928
- Dividendes proposés	-180
Report à nouveau	748

Informations sur le capital de la Société

Répartition du capital*

Actionnaire	Nombre d'actions	%
SUEZ	4 080 000	51,00
FLOTTANT	1 325 417	16,57
RMA	1 315 084	16,44
FIPAR-HOLDING	1 279 499	15,99
Total	8 000 000	100,00

*Arrêtée suite à l'AGO du 07/06/2016

SUEZ : Opérateur mondial dédié aux métiers de l'eau et des déchets, présent sur les cinq continents.

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

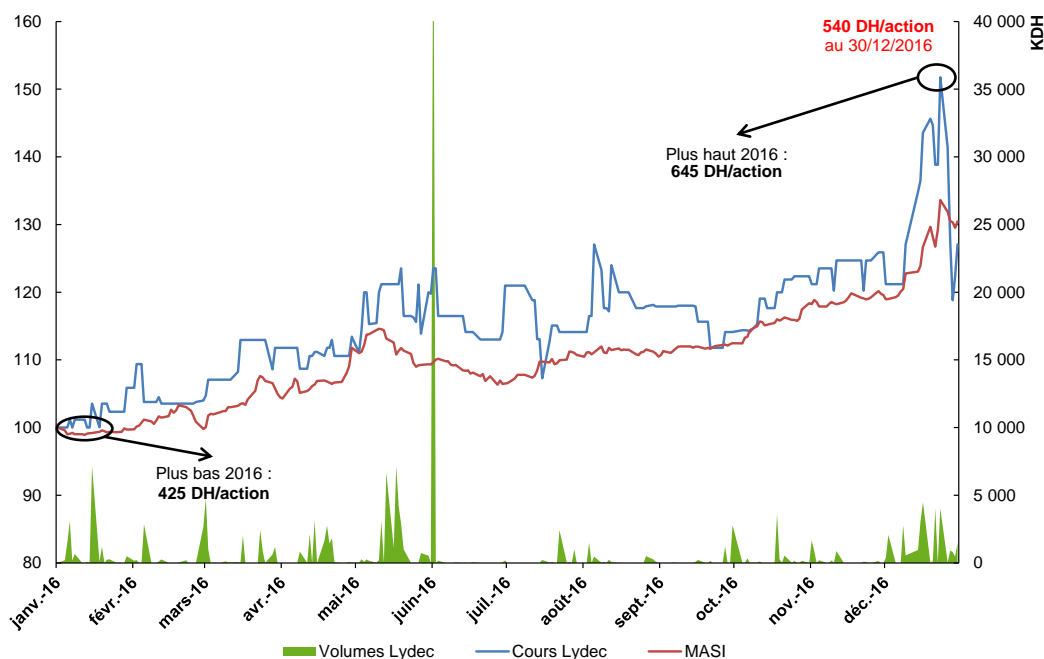
RMA : Opérateur majeur du secteur de l'assurance, filiale du groupe FinanceCom.

Indicateurs boursiers clés

Indicateurs boursiers	2016	2015	2014
Cours au 31/12 (DH)	540	425	376
Résultat net (MDH)	160	277	283
Nombre d'actions	8 000 000	8 000 000	8 000 000
Bénéfice Par Action (BPA)	20,0	34,6	35,4
Price Earning Ratio (PER)	27,0x	12,3x	10,6x
Dividendes versés* (MDH)	196	196	196
Dividende par action (DH)	24,5	24,5	24,5
Dividend Yield	4,5%	5,8%	6,5%

*Versés en N, sur la base du résultat de l'année (N-1)

Evolution du cours Lydec VS évolution du MASI en 2016 (base 100)



Au terme de l'exercice 2016, le cours de l'action Lydec a enregistré une progression de 27%, à un niveau de cours de 540 DH / action.

Parallèlement à l'appréciation annuelle du cours de l'action Lydec, la liquidité du titre a également enregistré une amélioration non négligeable. En effet, le cumul annuel du volume réalisé par le titre Lydec a totalisé près de 176 Mdhs en 2016, soit un total en amélioration significative comparé à celui réalisé en 2015, et qui s'était limité à 137 Mdhs.



6 ACTIVITES OPERATIONNELLES (REALISATIONS 2016)

- 6.1 Au service d'une ville durable
- 6.2 Investissements
- 6.3 Relation Clientèle
- 6.4 Exploitation Eau
- 6.5 Exploitation Assainissement
- 6.6 Exploitation Electricité
- 6.7 Exploitation Eclairage Public
- 6.8 En Support de tous les métiers
- 6.9 Ressources humaines
- 6.10 Responsabilité Sociétale de l'Entreprise
- 6.11 Culture et Image de l'Entreprise

Au service d'une ville durable

La ville de Casablanca vise à se transformer en « Smart City », c'est-à-dire une ville qui optimise la qualité de vie de ses citoyens notamment grâce à l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans le domaine du transport, des déchets, des réseaux urbains, etc. 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) adhère pleinement à cette vision et y contribue depuis des années en rendant ses réseaux « intelligents ».

« Un réseau intelligent est un ensemble de solutions et de systèmes utilisant les TIC. Cela permet aux opérateurs de réseaux de contrôler et diagnostiquer les problèmes, 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 intelligents (tels que les capteurs, débitmètres, compteurs évolués) combinés à des outils d'aide à la décision et de communication. 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 »⁴.

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

Contribuer à l'amélioration de la gouvernance urbaine

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 de se donner les clés pour améliorer le rôle du délégataire.

Suite à cette période d'analyse et de réflexion, enrichie davantage au cours de l'année 2016, Lydec a développé et lancé une stratégie de développement de la performance. Cette stratégie est structurée autour de la mise à disposition en interne comme en externe, d'une information consolidée, fiable, et accessible en permanence, en s'appuyant notamment sur une harmonisation et une inter-corrélation des données existantes à Lydec.

Elle vise à répondre à plusieurs enjeux clé de Lydec, à savoir :

- Satisfaire le client ;
- Maîtriser le risque sur la continuité de service ;
- Maîtriser le risque technologique et numérique ;
- Optimiser l'équilibre entre les charges d'exploitation et les coûts d'investissements.

⁴ Source : Smart Grids

Outiller le réseau pour une meilleure qualité de service

Lydec œuvre au quotidien afin de fournir à ses clients un service de qualité. Pour cela, Lydec inscrit l'innovation au cœur de ses métiers. A titre d'exemple, on pourrait citer :

- les « **vannes intelligentes** » installées par Lydec sur certains réseaux, comme celle de la zone de Bouznika mise en service le 7 juin 2016, permettant de garantir une pression constante quel que soit la demande. Ces vannes intelligentes régulent de manière autonome le débit et la pression, permettant ainsi de satisfaire les clients en leur assurant une régularité dans la fourniture d'eau potable tout en réduisant les casses de réseaux liées à la surpression ;
- la **télérelève des postes de distribution** publics d'électricité, en cours de généralisation sur l'ensemble du périmètre géré par Lydec, permet d'analyser en temps réel le comportement des transformateurs. En cas de sous ou surcharge, une alarme se déclenche immédiatement et arrive sur le Bureau Central de Conduite où un opérateur optimise la charge en temps réel.
- Ou le **Smart-metering**, développé par Lydec sur ses réseaux d'eau potable et d'électricité, et qui permet la relève automatique et à distance des consommations grâce à des compteurs intelligents. Les clients industriels sont tous équipés de cette technologie, ce qui permet d'assurer un suivi détaillé des consommations et d'effectuer des actions correctives en cas d'anomalies. Une phase de test menée sur des compteurs individuels groupés s'est révélée concluante financièrement et opérationnellement.

Ressources : Faire mieux avec moins

L'économie de la ressource est l'une des préoccupations quotidiennes des équipes de la Lydec, tant en terme de préservation que de réutilisation.

La station d'épuration des eaux usées (STEP) de Médiouna dispose de technologies de pointe lui permettant de traiter puis de réutiliser ces eaux à des fins d'irrigation. Dans une démarche d'économie circulaire, un projet d'agriculture urbaine a été lancé en 2016, en partenariat avec l'association Recherche Action pour le Développement Durable, sur le terrain de la STEP pour témoigner aux agriculteurs l'innocuité des eaux rejetées.

Toujours inscrite dans une démarche d'optimisation continue, Lydec a lancé en 2016 une étude visant à identifier des gains potentiels en efficacité énergétique au niveau de stations de pompage. Lydec réfléchit également aux opportunités éventuelles de production et d'achat d'énergies renouvelables, afin de réduire les coûts de ses autoconsommations.

Investissements

Acteur majeur du Grand Casablanca, Lydec déploie un large programme d'investissement au service de la ville

Bilan des investissements⁵ en 2016

En 2016, les investissements de la gestion déléguée atteignent plus de un milliard de dirhams. Ils concernent à hauteur de 43% (soit 440 millions de Dhs) le métier de l'assainissement, à 28% celui de l'eau potable et à 26% celui de l'électricité et de l'éclairage public.

Lydec poursuit ses efforts d'investissement dans les grands projets de collecte des eaux usées, tels que les travaux de raccordement au réseau d'assainissement du projet social Errachad, le transfert des eaux usées de la Ville verte de Bouskoura, ainsi que la finalisation des travaux du transfert des eaux usées pour les zones d'Errahma et Hay Hassani.

L'année 2016 a également connu une forte implication de Lydec concernant la collecte des eaux pluviales, avec notamment la mise en place des infrastructures nécessaires pour l'éradication de points d'inondation en période de pluie localisés à Mohammedia ainsi que la contribution financière de la gestion déléguée à la réalisation du Super Collecteur Ouest (SCO). Ce projet, réalisé par la Casa Aménagement pour la Commune de Casablanca, est un ouvrage souterrain de protection contre les inondations permettant la canalisation des eaux de crue de l'Oued Bouskoura et leur évacuation directement en mer. Une fois réceptionné et mis en service, cet ouvrage sera intégré au patrimoine de la gestion déléguée et exploité par Lydec.

Enfin, Lydec s'est fortement mobilisé en 2016 dans le renforcement et la sécurisation de l'alimentation en eau potable à Ouled Saleh et de plusieurs zones de Mohammedia, notamment industrielles.

Investissements réalisés en 2016 :

Métier	2015	2016	%
Électricité et éclairage public	264	268,2	26 %
Eau potable	301	281,4	28 %
Assainissement liquide	621	440,3	43 %
Moyens communs	26	32,4	3 %
Total en MDhs	1212	1 022	
<i>dont financement Lydec</i>	594	505	

Encadrés par les dispositions contractuelles, les investissements réalisés sur les quatre métiers font partie des 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 sont validés par le Comité de Suivi de la gestion déléguée.

Suivre le développement du Grand Casablanca

Depuis son arrivée dans le Grand Casablanca, en 1997, la gestion déléguée a investi 14,8 milliards de Dhs – dont près de 62 % 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. 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 ;
2. la sécurisation de la distribution de l'eau potable et de l'électricité ;

⁵ Investissements hors travaux tiers, exprimés TTC, y compris Charges Indirectes, Peines et Soins

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.

Réalisations marquantes 2016

L'année 2016 a été marquée par de nombreuses opérations d'accompagnement de la ville dans la réalisation de lignes de transports communs en site propre (TCSP), de réaménagement de voies et de routes et de construction d'ouvrages d'art⁶. Parmi ces réalisations on pourrait citer :

- La signature d'une convention cadre avec Casa Transport pour la réalisation de déviation et/ou de protection des réseaux de la gestion déléguée dans le cadre de la mise en place des lignes de transports communs en site propre ;
- la finalisation des travaux de déviation des réseaux et ouvrages de la gestion déléguée ainsi que de la facturation du coût de ces travaux (travaux tiers remboursables), dans le cadre de l'extension de la première ligne de tramway (T1), et de la construction d'une deuxième ligne (T2) ;
- La signature d'une convention cadre avec Casa Aménagement, pour la réalisation de déviation et/ou de protection des réseaux de la gestion déléguée dans le cadre du programme de réaménagement des voies de Casablanca ;
- La finalisation des travaux de déviation des réseaux et ouvrages de la gestion déléguée dans le cadre de réaménagement du Nœud A et carrefour d'Azbane.

Par ailleurs, et 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'. A la demande des autorités, Lydec a donc proposé un cahier des charges pour la réalisation du Schéma Directeur d'Aménagement Lumière (SDAL) et qui vise à proposer 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. Le SDAL aura également pour objectif la proposition d'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.

De même, en concertation avec la ville de Casablanca, les experts techniques de Lydec ont préparé un cahier des charges afin d'évaluer les solutions d'assainissement pluvial proposées dans le Schéma Directeur des Eaux Pluviales de 2011. Cette mission d'évaluation a été attribuée à un bureau d'études international et indépendant, qui réalise actuellement leur diagnostic. A terme, cette expertise permettra de confirmer les solutions les plus adéquates et efficace sur le périmètre de la gestion déléguée, en assainissement pluvial.

Des investissements toujours mieux ciblés

Avec un rythme d'urbanisation soutenu, le Grand Casablanca nécessite toujours des capacités d'investissements importantes. D'une part afin d'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.

⁶ Constructions de grande taille destinées à établir une voie de communication ou une protection contre les catastrophes naturelles

- **La standardisation des pièces, ouvrages et méthodes :**

Afin d'optimiser ses investissements et d'améliorer la qualité de ses services, Lydec élabore des standards portant sur les deux volets suivants :

Les fournitures, principalement les pièces, équipements hydromécaniques et électriques, tuyauteries, éléments de voiries, etc. Cela se traduit par des livrables divers tel que des cahiers des charges, cahiers de prescription spéciale ou encore fiches de standardisation qui décrivent les caractéristiques techniques du matériel, indispensable pour tout nouvel achat ; Les bonnes pratiques, qui concernent les actes métiers de l'entreprise ; à savoir, la mise en œuvre des conduites, les interventions sur le réseau ou branchement, les réparations de fuites, etc. Pour réaliser cela, les fiches *Itqane*, décrivent l'ensemble du mode opératoire pour une intervention précise, sans oublier le volet sécurité. De manière complémentaire, et nouveauté de l'année 2016, ces fiches ont été transcrites en capsules vidéo, produites en darija et destinées à l'ensemble des collaborateurs terrain et des entreprises sous-traitantes, impliqués sur nos chantiers. De même, Lydec peut s'appuyer sur la matrice des critères de choix des canalisations, M3C, véritable innovation pour aider à la sélection du meilleur matériau.

- **L'anticipation des grands projets d'aménagement urbain :**

Dans un contexte de fort développement urbain, un plan stratégique de développement du Grand Casablanca (2015-2020), a été signé devant Sa Majesté le Roi Mohammed VI. Il comprend le lancement de plusieurs projets (tramway, trémies, port, etc.) ayant un impact considérable sur le patrimoine de la gestion déléguée.

Pour minimiser cet impact, Lydec prend en compte ces projets dans son programme de renouvellement, de renforcement et d'extension sur trois ans, permettant notamment d'optimiser les déplacements de réseaux nécessaires. Pour gagner en efficacité, Lydec a également désigné un interlocuteur unique pour répondre à l'ensemble des aménageurs (CUC, Casa Aménagement, Casa Transport, etc.) et gérer tous ces projets urbains.

Innovation

Invest'Géo

Invest'Géo est une plate-forme avec de nouvelles fonctionnalités SIG (Système d'Information Géographique) afin de localiser et suivre géographiquement les projets d'investissements programmés au budget. Ces fonctionnalités permettent désormais d'associer un avancement technique et financier à chacun des projets figurant sur l'outil de géolocalisation.

M3C (Matrice des Critères de Choix de Canalisation)

M3C est un outil d'aide à la décision rapide et efficace permettant une meilleure planification grâce à un meilleur choix des matériaux de canalisation qui se fait en fonction des particularités et contraintes liées à chaque projet. Cet outil facilite les conditions d'exploitation de nos réseaux. La matrice de critères de choix de canalisation se présente sous la forme d'un croisement entre les différents types de matériaux standardisés à Lydec et les différents critères techniques à évaluer.

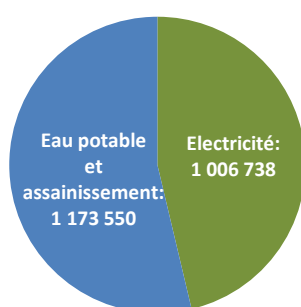
Opt'Usine

Opt'Usine est une démarche intégrée du cycle de la gestion patrimoniale des équipements des usines permettant de prioriser les investissements dédiés au renouvellement, ainsi que la prévision des stocks des pièces de rechange des équipements hydromécaniques des stations de pompage eau potable et assainissement, et ce à tout instant.

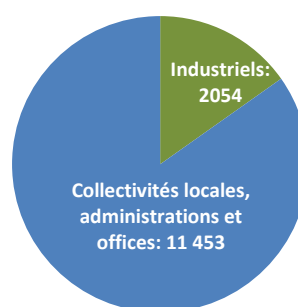
Relation Clientèle

Renforcer services, proximité et satisfaction

Dans une démarche de constante amélioration de ses services, Lydec a poursuivi en 2016 ses efforts et son engagement, afin de répondre au mieux aux attentes de l'ensemble de ses clients, et de consolider la relation de confiance établie avec chacun d'entre eux.



Grand Public



Grands clients

Données clés 2016

- Accessibilité des services clientèle 24 h/24, 7 jours/7
- Proximité via 13 agences clientèles, deux espaces multiservices à Tit Mellil et Lahraouyine et près de 550 espaces services répartis sur Casablanca et Mohammedia
- Des moyens de paiement diversifiés (agences, espace services, Internet, Smartphones, prélèvement automatique bancaire, dépôt de provision, règlement à domicile, plateforme Fatourati).
- Taux moyen de respect des Engagements de service grand public : 93%*
- Taux moyen de respect des Engagements de service grands clients : 95% **
- Taux de satisfaction des clients grand public sur la qualité des Services : 90% *
- Taux de satisfaction des clients industriels : 80% **
- Taux de satisfaction des clients Administrations : 94% **

* enquête de satisfaction de la qualité des services sur l'année 2016

** enquête de satisfaction de la qualité des services sur l'année 2015

Une amélioration continue de ses services et engagements:

Trois ans après le lancement de ses engagements de service, Lydec, fidèle à sa démarche d'innovation et d'amélioration continue de ses services, a réalisé une revue de ses engagements clientèle. L'objectif est d'apporter des améliorations et de répondre aux nouvelles attentes des clients. Ainsi, en 2016, trois nouveaux engagements de service sont venus compléter les engagements déjà en place. Ils ont pour objectifs de fournir davantage de transparence et de traçabilité dans la relève et la facturation ainsi qu'une meilleure prise en charge des réclamations, en termes de délais et de qualité. Les engagements de services à destination des Grands Clients (Grandes Entreprises, Administrations, et Lotisseurs Aménageurs) ont aussi vu, en 2016, leur refonte. Suite à une écoute de ces clients, Lydec a centré ses engagements de service autour de la proximité, la fluidité des processus et une orientation résolue vers les résultats.

Faits marquants 2016

Accompagnement de la mise en œuvre des nouvelles dispositions tarifaires

En 2014, et en application du contrat programme Etat-ONEE, de nouvelles dispositions tarifaires ont été mises en œuvre sur l'ensemble du Royaume. Ces dispositions comprennent un réaménagement des tranches de consommation, l'introduction du principe de la sélectivité pour les clients particuliers, et des augmentations tarifaires annuelles sur quatre années consécutives (période de 2014 à 2017). A Casablanca et dans le cadre de la mise en œuvre de ces dispositions nationales, le Comité de Suivi de la Gestion Déléguée a décidé la mise en place de quatre grilles tarifaires devant entrer en vigueur le 01/08/2014, le 01/01/2015, le 01/01/2016 et le 01/01/2017. Au 1^{er} janvier de l'année 2016, et suite à l'arrêté ministériel publié dans le Bulletin Officiel du 24 décembre 2015, le prix de vente de l'eau à la production n'a pas connu de hausse. Les tarifs de l'électricité, quant à eux, augmentent selon les dispositions initialement prévues par le contrat programme Etat-ONEE, et leur mise en œuvre se fait conformément aux décisions du Comité de Suivi de la Gestion Déléguée de juillet 2014.

En 2016, Lydec a poursuivi les actions de proximité engagées auprès de ses clients afin d'accompagner la mise en œuvre de ces nouvelles dispositions, notamment celles relatives à l'augmentation du tarif électricité au 01/01/2016, grâce à des dispositifs d'information, d'explications pédagogiques, menées directement auprès des clients ainsi qu'auprès des associations de quartier et des associations de consommateurs. Par ailleurs, des mesures spécifiques ont été déployées tout au long de l'année concernant la problématique des compteurs communs, selon les dispositions validées avec les Autorités publiques, tant au niveau du Centre de Relation Clientèle (CRC) qu'auprès de guichets dédiés dans les agences.

Une diversification des espaces de rencontres

Lydec met à la disposition de ses 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, et en cohérence avec le contexte. Dans la continuité de ses efforts visant à investir et à innover au service de ses clients, Lydec a enrichi ses offres en 2016 :

- **Développement du nouveau concept d'agence clientèle :**
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 bénéficie à son tour, et ce depuis juin 2016, d'une refonte fonctionnelle de son espace. Le nouveau concept 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.
- **Extension des « Espace multiservices » :**
Forte du succès de l'Espace multiservice pilote inauguré à Tit Mellil en 2015, Lydec a créé une nouvelle agence multiservices (agence clientèle compacte permettant aux clients de réaliser leurs principales démarches) dans le quartier Lahraouyine, relevant de la Direction Préfectorale Ben M'Sick - Sidi Othmane. Opérationnelle depuis le 2 décembre 2016, cette agence devrait répondre aux besoins croissants de la population de la zone, en offrant à ces clients une plus grande proximité ainsi qu'un service de meilleure qualité.
- **Enrichissement de la plateforme de paiement multi-canal « Fatourati » :**
Lancée à la fin de l'année 2015, la plateforme de paiement multi-canal « Fatourati » offre aux clients un choix diversifié de canaux de paiement sécurisés (site web, application Smartphone, guichets automatiques, etc.), 24h/24 et quel que soit leur emplacement, au Maroc comme à l'étranger. En 2016, cette plateforme s'est enrichie avec l'intégration de nouvelles banques, parmi lesquelles la BCP (Web, mobile), la Barid Bank (Mobile), Attijari Wafabank (Web, Mobile, GAB), la BMCE (Web, GAB), la BMCI (GAB) et la SGMB (Mobile, GAB).
- **Lancement de la plateforme e-Lot :**
Cette plateforme dématérialisée de suivi des dossiers relatifs aux projets de lotissements a été déployée au cours de l'année 2016. Elle est accessible via web, de manière privée et sécurisée, pour l'ensemble des lotisseurs / aménageurs ou/et de leurs représentants (architectes, bureau d'études, etc.). Cette solution innovante, conçue par Lydec en 2015, permet à ces clients de réaliser l'ensemble de leurs démarches administratives, suivre l'avancement du processus de leur dossier en temps réel et d'interagir avec les instances Lydec de traitement. Cette plateforme assure ainsi à ces clients lotisseurs / aménageurs un service dématérialisé amélioré, avec des délais de traitement de leurs dossiers optimisés.

Une performance opérationnelle accrue et modernisée

L'année 2016 a été une année de consolidation de la performance opérationnelle de Lydec sur l'ensemble du cycle clientèle, de la communication, la facturation, l'encaissement, l'intégrité et l'analyse fine des données clientèle et le traitement des réclamations. Pour cela, Lydec, s'est appuyée sur le déploiement de nouveaux outils et projets :

Une amélioration du cycle de facturation et d'encaissement, notamment grâce aux nouvelles technologies :

- *Le déploiement du projet d'encaissement en mode connecté*, qui couvre en 2016 l'ensemble du périmètre géré par Lydec. L'encaissement des factures réalisé par des encaisseurs aux domiciles des clients est désormais fonctionnel via les smartphones, permettant en temps réel le suivi des règlements financiers passés sur le terrain et la consultation de l'état des factures des clients. Sur un plan logistique, l'encaissement en mode connecté permet dorénavant la récupération des données en cas de panne ou de perte du terminal, la possibilité de verser les montants collectés par les encaisseurs dans les agences bancaires les plus proches et enfin l'optimisation des déplacements des encaisseurs.
- *L'adoption d'outils d'aide à la décision en temps réel et prévisionnel (business intelligence et intelligence prédictive)* développé au sein de Lydec, et qui ont permis d'exploiter l'information stratégique provenant des différentes sources de données de l'entreprise. La maîtrise du métier clientèle associée à l'expertise Lydec dans la science des données assurent une meilleure réactivité opérationnelle et une amélioration des performances du cycle de facturation, d'encaissement et de recouvrement.
- *La mise en place de nouveaux plans d'actions pour lutter contre les pertes non techniques (Eau et Electricité non facturées)*, qui ont également été lancés en 2016. Ils permettent notamment d'identifier les compteurs bloqués, de procéder à leur changement ainsi qu'au redressement des consommations (récupération des volumes qui ont été fournis mais non facturés). Sur l'exercice 2016, cette mobilisation auprès du Grand public et des Grands Clients a permis de gagner 17 GWH en électricité et 2,4 million de m³ en eau, améliorant ainsi les rendements des réseaux.

Une nouvelle offre aux clients Multi-Sites, tels que les Banques, Opérateurs Téléphoniques, ou Hypermarchés. Afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle et d'augmenter le niveau de satisfaction de ses grands clients, Lydec a mis en œuvre depuis 2015 une nouvelle politique de gestion des clients multi-sites basée sur le principe du guichet unique. Faisant largement appel aux nouvelles technologies, ce service permet une meilleure compréhension de l'ensemble des consommations (multi-fluides, et la totalité des points de livraison), grâce à une facture globale, ainsi qu'un accès en ligne à toutes les factures détaillées. Un guichet et un interlocuteur uniques sont également mis à disposition de chaque client, afin de répondre efficacement aux diverses sollicitations et d'assurer une relation privilégiée et personnalisée. Ce dispositif permet ainsi une fluidité et une facilité dans le traitement des demandes, ainsi qu'une meilleure maîtrise des encaissements. Depuis sa mise en place en 2015, Lydec gère 5 755 contrats d'abonnement de clients multi-sites.

Et enfin, la poursuite d'un projet essentiel pour Lydec, le RAP (Référentiel des adresses partagées), qui permet un meilleur ciblage des adresses de ses clients, assurant une optimisation des déplacements et des durées d'intervention liés aux réclamations clientèle. En 2016, ce projet a enregistré des avancées substantielles de par l'intégration de nombreuses données du Système d'Information Géographique (SIG) de Lydec dans le référentiel. En ce sens, plusieurs entités relatives à Lydec ont également vu leur géolocalisation et rattachement incorporés, des éléments internes (ex : les Postes de Distributions Publique) comme externes, avec l'inclusion de parties prenantes (partenaires, clients, etc.) telles que des clients industriels ou des espaces services. L'exhaustivité et fiabilité des données incluses dans ce référentiel, permet d'assurer un traitement des réclamations efficace et rapide, pour une meilleure satisfaction clientèle.

Exploitation Eau

Economiser la ressource et garantir la qualité de l'eau

En 2016, Lydec poursuit son plan d'action pour évoluer vers une gestion SMART 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 – Eau

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

- Surveillance et conduite du réseau 24h/24, 7j/7
- Taux de satisfaction clients sur le service : 90%*
- Activité certifiée ISO 9001 et OHSAS 18001
- Rendement du réseau : 76,7 %
- Taux de conformité global de l'eau potable : 99.98 % (80 000 analyses de conformité menées)
- Publication semestrielle 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
- 5950 km de réseau de distribution
- 31 réservoirs de stockage de capacité totale de 644 330 m³ (autonomie supérieure à 29 heures).
- 28 stations de pompage et surpresseurs
- Plus de 230 000 branchements eau potable, dont plus de 3000 nouveaux branchements en 2016
- Montant des investissements Eau: 281,4 MDh HT⁷
- Plus de 198 millions de m³ distribués

* Enquête 2016

Principaux enjeux

Dans le cadre de la mission qui lui est confiée par l'Autorité Délégante, Lydec œuvre au quotidien afin de :

- sécuriser l'alimentation en eau potable et assurer la continuité de service ;
- accompagner le développement de la ville et raccorder les nouvelles zones urbaines ;
- préserver la ressource en luttant contre les fuites d'eau potable ;
- garantir la qualité de l'eau potable ;
- et répondre aux attentes de la clientèle en ce qui concerne la qualité du service.

⁷ Investissements exprimés hors Travaux tiers, Toutes Taxes Comprises, y compris Charges indirectes, Peines & soins

Faits marquants 2016

Améliorer en continu la performance du réseau

Au cours de l'année 2016, Lydec a poursuivi le déploiement et l'exploitation de moyens diversifiés et complémentaires afin de poursuivre son plan d'amélioration de la performance du réseau, tels que la modulation de la pression, la sectorisation, l'utilisation de Pré-localisateurs, ou encore un meilleur ciblage dans la recherche de fuites. Les efforts soutenus et la mobilisation des équipes ont permis d'atteindre un rendement de 76.7 % en légère hausse par rapport à 2015, et ce malgré la période pluvieuse de fin 2016 qui a eu un impact important sur les réseaux anciens. Ainsi, on estime que 2.8 millions de m³ ont pu être économisées en 2016. Ceci a en particulier été obtenu par la poursuite du déploiement des technologies dites « SMART ».

Evoluer vers un réseau d'eau potable SMART

Lydec a poursuivi en 2016 sa dynamique SMART, en déployant ces technologies pour un meilleur impact des actions de réduction des eaux non facturées :

- Suite à l'extension en 2015 de la sectorisation périodique, qui consiste à fractionner le réseau en petits secteurs afin de déceler les zones où se situent des fuites ou incidents, Lydec a procédé en 2016 à la maintenance et l'exploitation rigoureuse de cette sectorisation à travers des vérifications d'étanchéité des secteurs et des steps-test⁸. Pour rappel, Lydec dispose d'une sectorisation très fine de son réseau d'eau potable :
 - 100 % du réseau est couvert par la sectorisation permanente de maille 80 km (soit 60 zones) ;
 - 100 % du réseau est couvert par la sectorisation périodique de maille 40 km (soit 140 secteurs) ;
 - 70 % du réseau est couvert, depuis 2015, par la sectorisation périodique de maille 8 km (soit 300 Steps).
- L'extension de la Sectorisation Avancée du réseau alimentant le Centre-ville et le quartier de Oulfa, avec la pose de 7 vannes automatiques en 2016, en suite à la réalisation d'études et vérification sur le terrain.
- L'exploitation du parc des détecteurs acoustiques fixes des fuites (450 détecteurs au total), dans le but de renforcer la capacité de recherche de fuites et d'assurer une meilleure réactivité face aux dégradations des réseaux ;
- La progression de la Modulation classique sur 200 km et en boucle fermée sur de nouvelles zones (Habous, Zobir, Laymoune ou encore Oulad Saleh) ainsi que l'optimisation des consignes de pression dans tous les étages permettant une économie d'eau estimée à 20 litres par seconde.
- Déploiement d'une nouvelle organisation et nouveaux outils pour l'ordonnancement des interventions terrains, grâce à l'application GCO – Gestion Coordonnée des Opérations.

En 2016, Lydec a « écouté » près de 4000 km de réseaux lors d'opérations d'inspections nocturnes. Plus de 700 fuites sur conduite ont été détectées et réparées, ainsi que près de 14 500 fuites sur branchements et postes de comptage.

Un meilleur management du patrimoine

Lydec s'appuie sur des outils innovants (SIG, géo-localisation des fuites, mesure de sectorisation, outils de diagnostic corrosion des conduites et test à la pince CICLOPE pour les branchements), qui lui assurent une meilleure connaissance de son patrimoine. Cette connaissance lui permet par la suite de cibler de manière optimale le renouvellement des canalisations et des branchements. En 2016, 31 km de canalisations et 5500 branchements ont été renouvelés avec un gain supérieur à 1.5 litre par seconde par kilomètre renouvelé.

Une mobilisation pour la réduction des eaux non facturées

A l'instar de 2015, Lydec a poursuivi en 2016 sa vaste campagne de détection des fraudes et changement des compteurs défectueux. Cela a permis de récupérer près de 2 millions de m³, témoignant de l'efficacité de la nouvelle méthode de ciblage adoptée, « Intel'Eau », qui permet la détection des fraudes et compteurs calés grâce à des modèles statistiques et des ciblage géographiques.

⁸ Méthode de pré-localisation des fuites qui consiste à isoler des portions du réseau de distribution grâce à la sectorisation, afin de mesurer et transmettre en temps réel les données relatives à l'écoulement de l'eau sur ces portions.

Accompagner la croissance du Grand Casablanca

Lydec accompagne la croissance du Grand Casablanca, avec une attention forte pour les nouvelles zones d'urbanisation, en étendant son réseau et en le renforçant grâce aux projets lancés en 2016 et qui s'achèvent progressivement sur la période 2017-2018:

Quartier/Zone concernée	Principales opérations réalisées ou en cours
Bouskoura	<ul style="list-style-type: none"> - Poursuite de la réalisation de la conduite de refoulement en diamètre de 800 mm entre le réservoir Bouskoura et Merchich, afin d'assurer le remplissage de ce dernier. - Avancement des travaux d'alimentation en eau potable de la zone de Derabna Sud située à Bouskoura. Ces travaux consistent en la réalisation d'une conduite d'extension de diamètre de 315 mm sur un linéaire d'environ 3 km. - Lancement des travaux de réalisation de la déviation de diamètre 600 mm sous pont ONCF, entre le réservoir « cote 140 mNGM » et le réservoir « cote 180 mNGM ».
Mohammedia	<ul style="list-style-type: none"> - Finalisation des travaux de réalisation du réservoir de 20 000 m³ sur le site de Bni-M'Ghit destiné à l'alimentation de l'étage haut de Mohammedia. La conduite de desserte de diamètre de 800 mm et d'un linéaire de 3,6 Km est également finalisée. - Avancement dans la pose de conduites de diamètre 600 mm sur un linéaire de 5,1 km.
Ouled Saleh	Poursuite des travaux de réalisation des conduites d'alimentation en eau potable des projets sociaux Mayssane et Ennasser, de diamètres 600/500 mm sur environ 16 km à partir du réservoir Merchich.
Dar Bouazza	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation de la boucle Ouest Dar Bouazza sur un linéaire d'environ 10 km en diamètre 315/400/500 mm avec réalisation de 2 stabilisateurs de pression sectoriels. - Poursuite des travaux concernant des conduites de diamètre 315/400 mm au niveau de l'Est de la commune de Dar Bouazza sur un linéaire d'environ 2,5 km. - Lancement de la réalisation de canalisations de 3 km au centre de la commune de Dar Bouazza, permettant l'alimentation de la zone d'extension Tamaris. - Démarrage des travaux d'une conduite de diamètre de 315 mm sur environ 2,5 km afin d'assurer le renforcement de l'alimentation en eau potable de la zone Ben Abid.
Mansouria	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en service en 2016 de la conduite suspendue au pont Blondin, assurant le renforcement de l'alimentation en eau potable de la zone Ouest de Mansouria, qui connaissait des problèmes de baisse de pression, en particulier en période estivale. - Démarrage de la réalisation de la conduite de diamètre 600 mm à partir de l'amenée Fouarat - Lancement des travaux de réalisation de la maille de diamètre 315 mm sur environ 2,7 Km, afin d'alimenter la zone Est qui connaît un développement urbain très important.
Sidi Maarouf	Mise en service en 2016 d'une infrastructure d'eau potable en diamètre 315 mm et diamètre 400 mm sur un linéaire d'environ 1,3 km pour répondre au développement urbanistique rapide de la zone de Sidi Maarouf.
Mejjatia – Ouled Taleb	Lancement de près de 8,8 km de travaux de conduites de diamètre 400/600/800 mm, pour accompagner le développement urbanistique de la zone de Mejjatia
Tit Mellil	Finalisation des 3,1 km de réseau de diamètre 400 mm de la route nationale 9 (RN9) alimentant le projet social Alaymoune.

Garantir la conformité et la qualité de l'eau

Lydec garantit la continuité du service d'approvisionnement en eau potable, et renforce ses efforts pour délivrer une eau de qualité aux consommateurs. La qualité de l'eau est contrôlée sur trois niveaux :

- *le producteur (ONEE/SEOER)*, qui réalise le traitement de potabilité et assure la qualité de l'eau produite jusqu'au point de livraison à Lydec, soit l'entrée du système de distribution ;
- *Lydec*, qui surveille sa qualité sur l'ensemble du système de distribution ;
- *et le Ministère de la Santé*, qui contrôle en parallèle la qualité des eaux brutes, produites et distribuées.

En 2016, le laboratoire Labelma a analysé environ 80 000 paramètres microbiologiques et physicochimiques. A l'instar des années précédentes, le nombre d'analyses réalisées en 2016 est deux fois supérieur aux exigences de la norme légale, avec un taux de conformité globale qui atteint les 99.98%.

En 2016, le laboratoire Labelma a passé avec succès l'accréditation ISO/CEI 17 025. Cet audit a porté sur les exigences managériales, les exigences techniques en microbiologie des eaux potables, et les exigences techniques en physicochimie des eaux potables et usées. Les auditeurs du Service Marocain d'Accréditation (SEMAC) ont notamment souligné l'engagement de la Direction Générale dans la démarche qualité, la bonne maîtrise des équipements, et la propreté des locaux. Cette accréditation reflète à la fois une conformité à la norme, comme pour les certifications, mais également une reconnaissance des compétences techniques des collaborateurs. Elle souligne la conformité du système de qualité, l'impartialité du laboratoire, et son aptitude à produire des résultats fiables et techniquement viables.

Innovation

7/24, le Centre de veille et de coordination :

Le Centre de veille et de coordination de Lydec consiste en une refonte de l'activité ordonnancement. Toutes les demandes de clients et les informations en provenance des réseaux et ouvrages nécessitant une intervention sont transmises au nouveau Centre de Coordination des Opérations où les différentes interventions sur le terrain sont planifiées, préparées et ordonnées alors que la réalisation des travaux est toujours gérée au niveau des Directions Préfectorales de Lydec. Les équipes concernées sont dotées d'outils en mode connecté (tablettes) pour communiquer avec le Centre de veille.

INTEL'EAU :

Ce nouvel outil est un modèle statistique qui « apprend » à identifier les compteurs présentant des anomalies, à partir de profils de consommations alimentant une base d'entraînement, constituée à partir de données relatives à des compteurs présentant des anomalies confirmées. Le ciblage de l'outil s'améliore au fur et à mesure que de nouvelles données d'entraînement sont identifiées et lui sont intégrées. Cet outil vient compléter le dispositif actuel de traitement des anomalies et des fraudes.

Exploitation Assainissement

Prévenir et anticiper

En 2016, Lydec confirme son engagement en faveur de la protection des milieux récepteurs et de la qualité de vie des Casablancais : certification ISO 14001 des stations d'épuration des eaux usées de Médiouna et Eaucéan, accréditation du laboratoire d'analyse des eaux usées et potables selon la norme ISO 17 025, et renforcement des réseaux d'assainissement.

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

- Surveillance des infrastructures 24h/24 et 7/7
- Activités certifiées ISO 9001 et OHSAS 18001
- Taux de satisfaction sur le service assainissement : 90%*
- 5592 km de linéaire réseau
- 116 stations de relevage des eaux usées et pluviales
- 2 stations de prétraitement des eaux usées
- 1 station d'épuration de 40 000 équivalent-habitants, certifiée 14001
- 102 bassins d'eaux pluviales et bassins de stockage
- 36 stations de surveillance des eaux de baignade couvrant 14 plages
- Montant des investissements Assainissement : 440,3 MDH⁹

* Etude réalisée en 2016

Principaux objectifs

L'activité assainissement de Lydec répond à différents objectifs :

- 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 Développement Durable et du Plan directeur antipollution de la Wilaya du grand Casablanca ;
- relever les défis technologiques et humains des grands projets de dépollution ;
- renforcer la lutte et la prévention contre les inondations ;
- veiller à la qualité des chantiers et limiter les nuisances pour les habitants.

⁹ Investissements exprimés hors Travaux tiers, Toutes taxes comprises, y compris Charges indirectes, Peines & soins

Faits marquants 2016

Le raccordement, le renforcement et le renouvellement des réseaux

Dans le cadre du programme de résorption des problématiques de débordement en temps de pluie et pour assurer l'assainissement des nouvelles zones urbaines, Lydec a poursuivi en 2016 les travaux d'extension, de renforcement et de renouvellement sur les réseaux d'assainissement, à travers différentes opérations, notamment :

Quartier/zone concernée	Principales opérations réalisées ou en cours
Sidi Moumen	Réalisation de la première tranche du bassin d'orage pour retenir les eaux pluviales en provenance de la zone de Sidi Moumen. Un volume de rétention de 100 000 m ³ sur une surface de 5,4 hectares est en cours de finalisation.
Errahma / Hay Hassani extension	Finalisation du transfert des eaux usées de la route de Moulay Thami. Le transfert est à l'heure actuelle composé de 2 stations de refoulement évacuant les eaux usées via 2,8 km de collecteurs dont près de 800 mètres linéaires de conduite de refoulement. Ce transfert permet l'évacuation des eaux usées d'une partie des communes d'Errahma et Hay Hassani. La mise en service est en cours.
Bouskoura / Ouled Saleh	<ul style="list-style-type: none">- Réalisation des travaux du lot 1 du transfert des eaux usées de Bouskoura – Ouled Saleh consistant en la pose de 5 400 mètres linéaires de canalisation.- Raccordement des projets Ennasr et Meyssane au réseau existant via la pose de 3,6 km de collecteur pour eaux usées et 3,6 km de collecteur pour les eaux pluviales dont 1,4 km en galerie.
Mohammedia	Lancement des travaux d'infrastructures de lutte contre les inondations au niveau des points : Ibn khafaja, Ibnou yassine et Sebta pont ONCF, soit un linéaire de 4 000 mètres linéaires. Les travaux se poursuivent en 2017.

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 comme curatives, sur l'ensemble du périmètre de la gestion déléguée.

En 2016, les opérations de maintenance ont porté notamment sur :

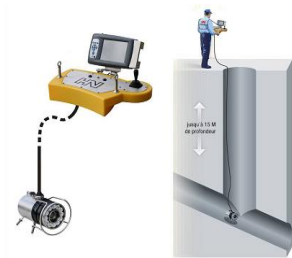
- Le curage hydraulique préventif et curatif de collecteurs tertiaires, avec 536 km de préventif et 88km de curatif ;
- Le curage manuel, mécanique ou hydraulique :
 - de collecteurs principaux, dont 16 km de curage hydraulique ;
 - des ouvrages de réception des eaux pluviales (grilles et avaloirs), avec 242 ouvrages curés pour l'ensemble des réseaux primaires et tertiaires.
- 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 655 km de collecteurs dont 485 km par la méthode DIAGRAP (*décrite ci-dessous*), 27 km par robot caméra, 71 km par caméra vidéo périscopique et 17 km de réseaux visitables par inspection pédestre ;
- Le curage hydraulique des branchements d'assainissement.

Au total, toutes opérations confondues, c'est plus de 12 156 tonnes de sédiments et déchets qui ont été extraits du réseau et des ouvrages d'assainissement, soit l'équivalent de la charge de 528 camions semi-remorques.

Opération phare de la maintenance des réseaux de Lydec, et mise en application depuis 6 ans, la politique de curage hydraulique permet aux différents ouvrages d'assainissement de fonctionner à capacité maximale. La vérification d'encrassement avant toute opération de curage hydraulique a contribué à une optimisation des interventions et un ciblage technique. Cela s'est traduit par la bonne gestion des précédentes saisons des pluies et la baisse considérable des réclamations clientèles.

Maintenance préventive : la méthode DIAGRAP

La méthode DIAGRAP est une méthode rapide de diagnostic structurel des réseaux d'assainissement. En établissant un schéma général sur l'état du réseau dans sa totalité, via cartographie, elle permet non seulement d'inspecter le réseau existant et/ou en mauvais état, mais aussi de sortir d'une logique de curage purement curative, vers une logique préventive. Grâce à une meilleure connaissance du réseau, elle va orienter les plans de curage, et prioriser les renouvellements. Equipés de robot caméra et d'appareil vidéo périscope Low-cost (Innovation Lydec 2015), les équipes de Lydec réalisent des campagnes d'inspection, avant et après la saison des pluies, afin de vérifier l'état d'encrassement du réseau, en apportant une attention particulière sur les points sensibles aux inondations qui sont répertoriés par Lydec sur le périmètre de la gestion déléguée.



Inspection par caméra

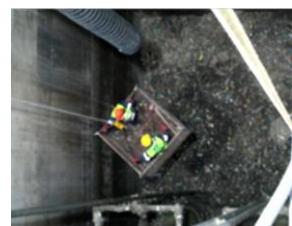
Les opérations d'envergure 2016

Face à des événements exceptionnels d'origines naturelles ou humaines, le réseau d'assainissement de Casablanca montre momentanément ses limites. Lydec procède alors à des actions de renforcement ou d'entretien d'envergure :

- *La préparation des stations de pompage pour la saison pluviale* : dans ce cadre, Lydec a procédé à la réalisation de curage des bâches et entretien des paniers dégrilleurs, soit plus de 70 opérations de curage manuel avec extractions de 3620 tonnes de sédiments, et presque 250 opérations de curage hydraulique.
- *Une opération d'évacuation des sables et des agrégats au niveau des rejets en mer* donnant sur les plages de baignade, afin de permettre aux estivants de profiter des lieux.
- *Nettoyage du lit du bassin d'orage Errahma* : ce bassin, qui permet de limiter les risques d'inondation, a fait l'objet d'un entretien important en juillet 2016, pour le préparer à la saison des pluies. Cette opération a permis de curer et décaper mécaniquement 9 400 m² et de dégager 940 m³ de déchets.

La maintenance de la station Eaucéan

Inaugurée en mai 2015 par Sa Majesté le Roi Mohammed VI, le Système Anti-Pollution du littoral Est (SAP Est) assure le traitement des eaux usées depuis le port de Casablanca jusqu'à Mohammedia, par la collecte et le refoulement des eaux usées vers la station de prétraitement baptisée «Eaucéan» (Sidi Bernoussi), avant transfert à l'océan via un émissaire marin. Grâce à cette station, recevant 45% des eaux usées du Grand Casablanca, le traitement des eaux usées de la ville atteint un taux de dépollution de 100%. Néanmoins, le traitement de cet important volume des eaux usées expose les équipements de la station à un encrassement rapide. Pour maintenir le bon fonctionnement et la continuité de service de la station, Lydec a notamment procédé en 2016 au curage de la bache de la station afin de préparer l'ouvrage à la saison des pluies. Après avoir mis en place tous les dispositifs de sécurité et pris les précautions nécessaires pour cette opération sensible, l'intervention a permis d'évacuer plus de 320 m³ de déchets.



Une attention stratégique pour le transport autoroutier

Les axes de trafic, importants pour les activités quotidiennes de ses utilisateurs, font l'objet d'une attention forte de la part de Lydec. L'entreprise veille à assurer la fluidité des axes, particulièrement face aux intempéries. Ainsi, Lydec a minutieusement surveillé l'autoroute urbaine qui lie le Nord au Sud de Casablanca, grâce à un programme de contrôle et de curage manuel. En 2016, plus de 60 visites ont été effectuées au niveau des ouvrages d'interception et d'évacuation des eaux de l'autoroute, combinées aux patrouilles d'une équipe mobiles, lors de pluies. Autre opération d'envergure, et suite à l'inondation de l'Autoroute Poste d'Accueil sur la partie sud Ahl Loghlam le 23 mars 2016, Lydec a réalisé un dédoublement des collecteurs d'évacuation des eaux de ruissellement, de diamètre 800mm, dans l'attente de l'aménagement de la zone avec un bassin de rétention.



Une exigence de qualité et de contrôle

Pour préserver davantage l'environnement et limiter les risques sanitaires liés aux effluents industriels, Lydec poursuit activement sa politique de contrôle des rejets industriels, en accompagnant ses grands clients, notamment les clients industriels et les promoteurs en leur apportant son expertise technique. Ainsi, au cours de l'année 2016, l'entreprise a réalisé plus de 3 300 enquêtes sur des rejets industriels et signé 74 nouvelles conventions d'accompagnement. Lydec a également réalisé 586 opérations d'assistance technique auprès de clients industriels.

Soucieuse de son empreinte environnementale, Lydec a mené en 2016 des missions de surveillance de la qualité des eaux de baignades, grâce à 36 stations de surveillance, couvrant 14 plages et procède régulièrement à des prélèvements sur les plages les plus fréquentées par les habitants de Casablanca (292 prélèvements en 2016), telles qu'Aïn Diab, Nahla, Ouled Hmimoune ou Mohammedia. Ces analyses, complètent celles effectuées par les Autorités (Laboratoire Public d'Essais et d'Etudes), et ont pour objectif de mieux contrôler la qualité des eaux de baignade et de prévenir les risques sanitaires.

En parallèle, Lydec mobilise l'ensemble de ses collaborateurs dans une dynamique d'amélioration continue. A l'instar de l'accréditation du laboratoire Labelma selon le référentiel ISO 17025, les audits de certification des systèmes de management de Lydec se sont déroulés avec succès. Les stations d'épuration des eaux usées et stations de prétraitement ont fait l'objet d'une vigilance minutieuse :

- En juin 2016, et dans le cadre du programme national de contrôle environnemental, **la station d'épuration de Médiouna** a passé avec succès l'audit de contrôle environnemental qui vérifie la conformité de la STEP aux dispositions de la réglementation environnementale en vigueur. La Station de Médiouna a également passé avec succès les audits du Système de Management Environnemental selon le référentiel 14 001. Cette certification par les deux organismes IMANOR et AFAQ-AFNOR, témoigne de la capacité de Lydec à satisfaire durablement l'ensemble des parties prenantes, et la qualité de ses processus et services délivrés au quotidien à ses clients.
- Pour la première fois, **la station de prétraitement des eaux usées Eaucéan** a passé avec succès l'audit initial de certification du système de management de l'environnement. Réalisé en octobre 2016, cet audit a permis de vérifier la conformité de la station aux critères de la norme ISO 14 001 – version 2015 et d'autre part, d'évaluer l'efficacité de son système de management de l'environnement. L'auditeur a notamment souligné plusieurs points forts, dont la méthodologie d'écoute des parties prenantes menée selon des référentiels internationaux ; la sensibilisation et le suivi des industriels afin qu'ils se conforment aux normes sur les rejets industriels ; et la planification et l'organisation de la maintenance préventive des équipements.

Innovation

Réduire l'impact carbone des opérations d'inspection

L'unité d'inspection par robot caméra du réseau d'assainissement a été dotée d'un système d'alimentation électrique remplaçant le groupe électrogène existant. Ce nouveau système a notamment permis de supprimer la consommation d'essence et d'atténuer les nuisances sonores pour les riverains et les collaborateurs Lydec concernés. Dans une démarche environnementale, une charge des batteries via un panneau solaire est en projet pilote, afin d'intégrer au nouveau système une énergie renouvelable et remplacer la charge actuellement faite par le réseau électrique. C'est un choix de matériel innovant tenant compte des enjeux environnementaux pour lesquels Lydec s'est engagée dans le cadre de la COP 22.

Exploitation Electricité

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

En 2016, Lydec continue à étendre le réseau, notamment en faveur des 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 2016

- Plus de 8650 km de réseaux : 29 km HTB (60 kV), 2481 km en MT et 6148 km en BT¹⁰
- Rendement du réseau : 93,35%
- Taux de satisfaction sur le service électricité : 99%*
- Plus de 300 km posés (extension, renouvellement et renforcement)
- 10 postes sources d'une puissance installée de 1560 MVA
- 3367 postes de distribution publique et 1740 postes clients (dont 91 postes de distribution publique et 58 postes clients raccordés sur le réseau à fin décembre 2016.
- Investissements : 205.4 Mdh¹¹
- 1 013 368 compteurs électriques BT et 1697 MT

* Etude réalisée au titre de l'année 2016

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 électricité ;
- 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.

¹⁰ Y compris réseau mixte, et éclairage public

¹¹ Investissements exprimés hors Travaux tiers, exprimés TTC, y compris Charges indirectes, Peines & soins

Faits marquants 2016

Accélération du développement du réseau électricité

En 2016, Lydec a maintenu sa dynamique de développement et d'accompagnement de la croissance du Grand Casablanca. A cet effet, près de 300 km de réseaux Moyenne tension (MT) et Basse tension (BT) ont été posés au cours de l'année et 41 km de câbles MT ont été mis en service dans le cadre de plusieurs projets de renouvellement, d'aménagement et d'extension du réseau. Parmi ces projets, Lydec s'est mobilisé sur la déviation du réseau électrique dans le cadre de la réalisation de la nouvelle ligne de Tramway, et qui s'est matérialisée par le déplacement de 13 km de câbles (MT et BT).

Autre projet phare de l'année, la mise en service le 28 Juin 2016 d'un nouveau transformateur de puissance 40 MVA au Poste source Mohammedia. Cet investissement permet, grâce à l'augmentation de puissance, de sécuriser l'alimentation de la ville de Mohammedia en garantissant la continuité de service (passage d'une puissance installée de 60 MVA à 80 MVA) et en proposant une extension des disponibilités énergétiques dans la zone desservie.

A l'instar de l'année précédente, Lydec a également accompagné le développement de la ville en effectuant le raccordement au réseau électrique de grands projets urbains tels que le centre commercial *Tachfine Center*, et en procédant à l'alimentation en énergie électrique des industriels installés dans la zone *Midparc*.

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

Lydec a poursuivi en 2016 son plan d'action anti-risque d'inondation, avec notamment l'installation de cellules étanches dans 98 postes de distribution publique et dans les nouveaux postes clients, et l'ajout de 34 pompes submersibles au niveau des postes inondables, 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 plusieurs télécommandes dans des postes clients.

Par ailleurs, Lydec a poursuivi son projet d'harmonisation de la tension de distribution qui vise à renforcer la sécurité d'alimentation. Fort de la réussite en 2015 de la suppression du réseau 5,5 kV, Lydec poursuit cette harmonisation à travers le changement de la tension de distribution du 22 kV vers le 20 kV dans la ville de Mohammedia.

Suite à la mise en service du Poste source Ain Harrouda, Lydec a procédé en 2016 à la mise en service d'un transformateur de 40 MVA, d'une nouvelle rame 20 kV et a préparé l'installation d'un transformateur supplémentaire de 40 MVA. Cette nouvelle rame mise en service, en remplacement d'une rame endommagée, garantit une meilleure continuité de service chez les nombreux clients industriels.

Optimisation et lutte contre les pertes d'énergie

Le rendement électricité se situe à fin 2016 à 93,35%, en stabilité par rapport à l'année 2015. Les efforts de Lydec ont ainsi permis d'atténuer les dégradations sur le rendement générées par deux phénomènes : d'une part la verticalisation de l'habitat, notamment dans le centre de Casablanca, et d'autre part la dégradation naturelle du réseau liée à l'augmentation de puissance appelée sur le réseau existant, due au développement continu de la ville. Afin de consolider et augmenter la performance du réseau, Lydec a poursuivi sa mobilisation contre les pertes techniques et commerciales. Cela s'est notamment traduit par:

- La poursuite de la campagne de contrôle comptage des clients MT afin de lutter contre les fraudes et de détecter des pertes non techniques. A fin décembre 2016, 1706 postes sur 1711 ont été contrôlés sur le système de télé-relevé et 285 postes clients ont été vérifiés sur site, permettant de redresser 34 anomalies (2 GWh récupérées) ;
- Le renouvellement et la mise en service de 17 km de câble de dimension 240 mm², réduisant la quantité d'énergie dissipée en comparaison aux 20 km de câble initiaux d'une section de 95 mm² et 120 mm² ;
- L'adaptation des puissances installées à la consommation dans 66 postes de distribution publique ;
- L'ajout de batteries de condensateurs supplémentaires dans les Postes sources Dar Bouazza et Sidi Othman dans le cadre de la compensation de l'énergie réactive ;
- Le changement de tension de 110 volts (B1) vers du 220 volts (B2) ;
- La mise en place de la sectorisation électrique.

La sectorisation électrique

Afin de consolider et améliorer le rendement électrique, Lydec a lancé le projet de sectorisation électrique. Ce projet consiste d'une part à équiper l'ensemble des postes de distribution publique (PDP) par des compteurs électroniques intelligents, et d'autre part à rattacher tous les clients BT à ces postes PDP. A date, 98% des compteurs sont installés, soit 3 341 compteurs, et 99% des clients sont rattachés aux postes de distribution publique. Une plateforme de télégestion a été mise en place, elle est actuellement opérationnelle et en exploitation.

Parmi ses multiples atouts, l'adoption de la sectorisation électrique assurera à Lydec :

- *Une amélioration du rendement électricité* : la télé-relève de ces compteurs permettra l'identification des zones de distribution à faible rendement, grâce au calcul du rendement qui peut être réalisé de manière périodique et sectoriel, pour chaque poste de distribution.
- *Une exploitation optimisée des postes de distribution* : la surveillance en temps réel des comportements électriques des postes de distribution, via un système d'alarmes personnalisées, permet une gestion rapide des événements détectés (tels que les déséquilibres de charge, les interruptions de service, etc.).
- *La surveillance des postes de distribution* : le suivi d'un certain nombre de paramètres physiques de l'environnement intérieur du poste, tels que la température ambiante, le niveau d'eau dans le poste, ou encore les intrusions, permet de réagir rapidement aux dégradations éventuelles du service ou du matériel.
- *Le ciblage des investissements* : en identifiant les secteurs à faible rendement lié à des réseaux vétustes Lydec peut anticiper et cibler les renouvellements de câbles, et autres opérations liées au patrimoine.
- *Un meilleur service au client* : La sectorisation électrique permet à Lydec d'assurer davantage de réactivité dans le traitement des demandes, dont celles liées aux chutes de tension ou aux éventuelles interruptions.

Consolidation et sécurisation des infrastructures du réseau

En 2016, 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 sources :

Postes Sources	Opérations réalisées
Dar Bouazza	- Suite à l'installation du nouveau transformateur 225 kV/20 kV de 70 MVA et de vingt départs de 20 kV, Lydec a modifié l'architecture interne du poste source, afin d'améliorer la fiabilité de fourniture en électricité des clients - Afin de sécuriser l'alimentation des postes répartiteurs, 400 boîtes de jonctions ont été renouvelées pour 3 feeders électriques (Deux feeders alimentent le poste répartiteur Yaakoub el Mansour en provenance du Poste source Dar Bouazza et un feeder alimente le poste répartiteur Sidi Othman Satellite en provenance du Poste source Sidi Othman livraison).
Abbé de L'Epée (ADE)	Finalisation du projet d'alimentation du Poste source Abée de l'Epée, qui permet la sécurisation de l'alimentation en haute tension du centre-ville. Ce projet consiste à renforcer la capacité d'alimentation en 60 kV du centre-ville grâce à la mise en service de deux câbles d'une capacité de transit de 80 MVA chacun, et à la suppression des anciennes lignes aériennes de l'ONEE arrivant de Bouskoura et Tit Mellil, limitées à 40 MVA de transit au total.
Mohammedia	- Mise en service du nouveau transformateur de 40 MVA et augmentation de la puissance installée - Travaux de substitution de l'ancien transformateur de puissance 20 MVA par un nouveau transformateur de puissance 40 MVA. Ces travaux se poursuivent sur l'année 2017.
Camiran	Ajout d'une rame mobile provisoire pour renforcer l'alimentation en électricité de la zone El Fida – Mers Sultan
Ain Harrouda	Changement de la rame endommagée au Poste source Ain Harrouda et ajout d'une 3 ^{ème} rame pour répondre au besoin continu en énergie électrique de la zone.

En 2016, le nombre d'incidents, hors arrachements de câble, a diminué de 2% par rapport à 2015. Il s'élève à 259 (hors agglomération de Mohammedia), et 105 incidents dus aux arrachements de câbles, conséquence des importants travaux dont fait l'objet la ville de Casablanca.

Modernisation des outils et des installations

Au cours de l'année, Lydec a continué de moderniser ses outils et installations. L'entreprise a ainsi poursuivi le déploiement du projet de télé-conduite qui permet de gérer à distance les ouvrages électriques. En 2016, le Poste source Camiran ainsi que 22 postes de distribution publique et 8 postes clients moyenne tension ont été raccordés à la plateforme du Bureau Central de Conduite (BCC). Lydec a également consolidé les supports de communication de ce projet, en termes de sécurisation, grâce à l'installation dans les postes de distribution publique de GPRS (*General Packet Radio Service*) et de détecteurs de défauts communicants (DDC) ; et en termes de modernisation, avec la substitution du support de communication LS (Ligne Spécialisée) par le support WAN (Wide Area Network) sur tous les postes sources, répartiteurs et stations stratégiques.

Autre fait majeur dans la gestion du réseau, l'intégration du Bureau Central de Conduite multi fluide dans le nouveau Centre de Veille et de Coordination 7/24, en tant que Centre de Coordination et de Contrôle (CCC).

Dans sa démarche d'amélioration continue de ses services, Lydec a réalisé un Plan d'Opération Interne concernant le Poste source Dar Bouazza, pour capitaliser sur le retour d'expérience de l'exercice d'évacuation réalisé le 15 décembre 2016, simulant un début d'incendie au voisinage d'un transformateur. En parallèle, Lydec a réalisé un exercice de simulation de crise le 31 mars 2016 avec les unités d'interventions rapides des sept Directions préfectorales, afin de d'améliorer la réactivité de ses équipes face à d'éventuelles crises liées au métier électricité. Dans ce sens, en cas de coupure, Lydec a consolidé ses solutions alternatives de secours d'alimentation, grâce à l'acquisition d'un nouveau groupe électrogène de 500 kVA.

Exploitation Eclairage public

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

En 2016, Lydec a accompagné les grands projets d'aménagement de la ville et a également lancé, en coordination avec les parties prenantes, des projets d'efficacité énergétique en éclairage public dans le cadre de la COP22.

Carte d'identité – Eclairage public

Missions

Lydec gère l'exploitation et la maintenance du réseau d'éclairage public sur le périmètre électricité de la gestion déléguée et depuis 2013 sur les zones périphériques relevant du périmètre de la Commune de Casablanca. Depuis 2014, la Société assure également la gestion du service Eclairage public des parcs et jardins de la Commune de Casablanca.

Chiffres clés 2016

- Surveillance et exploitation du réseau éclairage public 24 h/24 et 7 j/7
- Activités certifiées ISO 9001 et OHSAS 18001
- 4669 km de réseaux¹⁵, 145 333 points lumineux, dont environ 100 000 candélabres
- 96,53% de taux de disponibilité
- Investissement : 62,8 MDH¹⁶
- Environ 20 Millions de DHs de budget dédiés à des projets pilotes en matière d'efficacité d'énergétique

** Etude réalisée au titre de l'année 2016*

Principaux objectifs

L'activité Éclairage public vise 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.

¹² Y compris réseau éclairage public et réseau mixte (éclairage public & client grand public)

¹³ Investissements exprimés hors Travaux tiers, exprimés TTC, y compris Charges indirectes, Peines & soins

Faits marquants 2016

Un engagement s'inscrivant dans une démarche de développement durable

A l'occasion de l'organisation de la COP 22 par le Royaume, Lydec a construit un plan d'action visant à renforcer ses contributions face au changement climatique. Dans ce cadre, Lydec a lancé, en étroite collaboration avec l'Autorité Délégante, 7 projets innovants dédiés à l'éclairage public, avec une enveloppe budgétaire de plus de 20 millions de Dhs. Ces projets ont pour objectifs d'améliorer la qualité du service de l'éclairage public, de réduire la consommation en énergie et les émissions des gaz à effets de serre et de moderniser le réseau d'éclairage par l'intégration des nouvelles technologies.

- **Installation de 1000 luminaires LED dans 5 Quartiers :**

Lydec a procédé à l'installation de 1000 luminaires LED à haut rendement énergétique dans 5 quartiers de la ville de Casablanca. Ce projet vise une économie d'énergie de 60 % tout en améliorant le niveau d'éclairage et le confort visuel.

Arrondissement	Quartier
Hay Hassani	Cité de Police Yaaoub El Mansour / Ghandi
Ain Chock	Bled Al Azze et alentours Caliornie
Moulay Rachid	Hay Sadri
Ain Sebaa	Al Assil
ernoussi	El Mansour



- **Adoption de compteurs électroniques télé relevables :**

Lydec a installé 550 compteurs intelligents, dotés de modem GPRS permettant une relève à distance. Grâce à cette technologie, ces compteurs communiquent avec une plateforme supervisée par Lydec, tout en permettant aux équipes du Conseil de la Ville d'accéder à un portail de suivi en temps réel des consommations, mesurées avec davantage de précision.



- **Mise en place de 21 stabilisateurs réducteurs de tension :**

Lydec a équipé 21 postes de distribution publique avec des stabilisateurs réducteurs de tension. Ces stabilisateurs permettent de protéger le réseau d'éclairage public contre les fluctuations de tension et de programmer des abaissements du flux lumineux. Ce projet permettra ainsi de réaliser des économies d'énergie allant de 30 à 40% sur le réseau d'éclairage public concerné.



- **Déploiement de luminaires LED pour l'éclairage de jardins :**

Lydec a procédé à des travaux sur l'ensemble des arrondissements de Casablanca, afin d'équiper 22 jardins. Ainsi 359 candélabres et 366 luminaires décoratifs à LED ont été installés, et permettront des économies d'énergies.



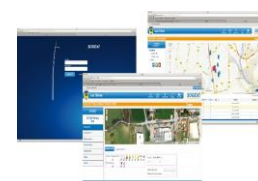
- **Éclairage LED télé-géré de la route Nationale N° 11 :**

Ce projet consiste à renouveler le réseau de l'éclairage public de la route Nationale N° 11 sur un linéaire de 4 Km à partir du nouveau pont à haubans jusqu'à l'autoroute A5. Ainsi, 140 Candélabres décoratifs et 270 luminaires LED de dernière génération ont été installés. Cela a été combiné avec une solution de télégestion, permettant à terme une économie d'énergie estimée entre 50 et 60 %.



- **Télégestion et gradation des boulevards Roosevelt et Al Wahda Al Ifriquia :**

Le déploiement de télégestion sur le réseau d'éclairage public des deux boulevards permettra en plus de la simplification de la maintenance, de contrôler à distance 270 foyers lumineux, et ainsi la possibilité de programmer selon le besoin, des gradations de l'éclairage adaptées. L'économie d'énergie ciblée est estimée entre 30 % à 40 %.



- **Installation d'horloges astronomique intelligentes :**

Au cours de ce projet, Lydec a procédé à l'installation de 30 horloges astronomiques dotées d'une antenne GPS permettant de contrôler à distance et réguler automatiquement l'heure d'allumage et d'extinction de l'éclairage public, notamment en fonction du calendrier solaire, ce qui permet d'optimiser la consommation d'énergie par rapport aux besoins effectifs en éclairage.

Accompagner le Plan de développement stratégique de la ville

Lydec a poursuivi en 2016 son accompagnement auprès des Autorités dans leurs projets d'aménagement de la ville de Casablanca, grâce à la réalisation de plusieurs rénovations du réseau d'éclairage public au niveau des grandes voies faisant l'objet de refontes et d'améliorations par la ville. Ainsi, l'éclairage public a été totalement renouvelé au niveau de plusieurs boulevards, notamment ceux de Moulay Slimane, Moulay Ismail, Abdelhadi Boutaleb, Abdelkrim El Khattabi, ainsi que l'Avenue des FAR et Pasteur. Ces projets représentent des investissements de plus de 29 MDhs consistant en : 1 282 candélabres (dont 462 petit mât), 2 101 luminaires et environ 41,42 km de réseau posés. A travers ces travaux, Lydec contribue à améliorer le niveau de mobilité, de sécurité et d'esthétisme des voies principales de la ville.

Par ailleurs, Lydec a également accompagné le lancement du projet de la ligne N°2 du tramway en libérant toutes les voies sur l'itinéraire de la ligne par la dépose du réseau d'éclairage existant et en mettant en place un éclairage provisoire. Le réseau provisoire comporte 405 candélabres et 470 luminaires et un linéaire de câble de 12 Km.

Sensibilisation aux risques sur la Santé et la Sécurité au Travail

En 2016, l'une des priorités de Lydec était la sensibilisation et la communication pédagogique et effective sur les bonnes pratiques à déployer en matière de santé et sécurité au travail (SST). Ceci s'est traduit par 79 séances de sensibilisation aux risques SST, soit plus de 52 heures animées par l'ensemble de la ligne hiérarchique, à l'attention des opérateurs, et l'organisation d'une demi-journée sur la sécurité routière, qui s'est conclue par la rédaction d'une fiche de « *courtoisie au volant* ».

Innovation

Nouveau type de tableau d'éclairage public

Le retour d'expérience sur l'exploitation des tableaux d'éclairage public utilisés jusqu'à présent, a mis en évidence leurs limitations, notamment en termes d'encombrement, de nombre de départs, et de risque de prise de feu en cas de défaut. Lydec a donc développé un nouveau type de tableau d'éclairage public sur châssis. Ce modèle est doté d'un matériel de meilleure qualité, pour permettre de remédier aux anomalies d'exploitation précédemment rencontrées.

Protection du réseau contre les surtensions

Lydec a mis au point une solution innovante permettant de mieux protéger le réseau d'éclairage public contre les surtensions causées par des arrachements de câble ou par des actes de vandalisme, basée sur un couplage d'une varistance (une résistance électrique) et d'un fusible montés sur le boîtier de raccordement au pied du candélabre. Cette innovation permet également d'optimiser les coûts d'exploitation en minimisant notamment le temps d'intervention. Elle a été déployée à partir de 2016 sur les nouveaux projets de renouvellement du réseau d'éclairage public.

Nouveaux modèles de portillons inviolables

Pour limiter les risques de vandalisme, les vols ou les incidents dus à la non-isolation du compartiment électrique du candélabre, Lydec a mis au point deux types de portillons, l'un en plastique et l'autre en acier inoxydable. Ces modèles sont compatibles avec l'ensemble des candélabres du patrimoine de la gestion déléguée et présentent un mécanisme de fermeture sécurisé avec une clef non reproductible.

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 décidé en 2016 de mettre en place des engagements de services concernant les achats et les systèmes d'informations, avec respectivement quatre engagements chacun.

Achats et Logistique

La politique Achats et Logistique vise l'efficacité et repose sur 3 piliers :

- *l'efficacité économique et opérationnelle*, dans la satisfaction des besoins tant achats que logistique ;
- *le respect des règles d'éthique*, comme fondement des relations avec les fournisseurs ;
- *le développement durable*, avec notamment les règles Santé, Sécurité au Travail (SST), des exigences en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) et de Développement Durable (DD). Des dispositions, telles que le respect de l'ensemble de la réglementation du travail et la promotion du respect de l'environnement, constituent une composante de tous les marchés de Lydec.

Avec plus de 1,2 milliards de DH d'achats réalisés en 2016, Lydec est un acteur du développement de l'économie nationale. Ses achats, régis par des exigences contractuelles, réglementaires et celles du groupe SUEZ, se font essentiellement par appels d'offres, garantissant la transparence et le libre jeu de la concurrence entre les prestataires. Parmi les achats marquants de l'année 2016, Lydec a procédé à l'amélioration de son parc d'engins, avec l'optimisation de la location longue durée pour les véhicules de service, ainsi que la poursuite du renouvellement des engins spéciaux, comprenant entre autre l'acquisition d'hydro-cureuses et de camions grues.

En parallèle, et de manière complémentaire à sa politique d'achat, Lydec a finalisé son projet d'optimisation des stocks, entamé en 2015. Elle a ainsi pu réduire son stock de 36%, grâce à des actions clés, comme la mise en place de la gestion par « flux tiré » sur certains articles, qui assure la planification de l'approvisionnement et le suivi des livraisons en temps réel avec les exploitants.

Enfin, sur le volet logistique, Lydec a finalisé son Centre de Veille et de Coordination 7/24 dont l'objectif principal est d'optimiser le processus de gestion des interventions, de mieux satisfaire les clients et de fiabiliser les données.

Le 7/24 est constitué de 4 composantes : *le Centre de relation Clientèle (CRC)*, où convergent toutes les demandes des clients ; *le Centre de Gestion de Crise (CGC)*, où les événements exceptionnels sont gérés au niveau central ; *le Centre de Coordination et de Contrôle (CCC)*, où les réseaux sont surveillés et certains ouvrages conduits à distance, *et enfin le nouveau Centre de Coordination des Opérations (CCO)*, où Lydec traite en temps réel, la planification et l'affectation des interventions sur le terrain par activité et par secteur géographique.

Sûreté

Afin de garantir la continuité du service public sur le périmètre de la gestion déléguée, la politique Sûreté de Lydec vise à protéger son personnel, son patrimoine et son système d'information. Pour se faire, Lydec se réfère aux exigences réglementaires et s'inspire des meilleurs standards et pratiques en vigueur, notamment celles du groupe Suez.

En 2016, Lydec a poursuivi cette politique en renforçant la Sûreté de ses sites avec des dispositifs de vidéosurveillance et autres installations de détection électronique (contrôle d'accès, anti-intrusion, incendie, etc.). Lydec dispense également des programmes de formation à ses sous-traitants, ainsi que des fiches de mission détaillées afin d'assurer au mieux les exigences de sûreté. Des formations sont également dispensées aux exploitants avec des procédures spécifiques pour l'accès aux sites et des habilitations sécurités et rigoureuses.

Système d'information

L'introduction de nouvelles technologies, les évolutions des attentes de nos parties prenantes en terme de services, d'accessibilité et d'interactivité, le développement de nouveaux usages dont les réseaux sociaux, et les enjeux de sécurité informatique - ont conduit Lydec à adopter une politique ambitieuse en matière de systèmes d'information, axée sur l'accompagnement du développement de la société, de nouveaux services aux clients ainsi que le renforcement de la sécurité informatique.

Dans la transformation digitale des activités de Lydec, l'apport de la mobilité et de l'analyse prédictive est primordial. Ainsi, les évolutions de l'année 2016 s'accompagnent par de plus en plus de mobilité temps réel pour les agents, et de plus en plus d'accessibilité sécurisée aux services digitaux pour les nouveaux usages. A ce titre, Lydec a poursuivi au cours de l'année 2016 le déploiement des solutions mobiles en mode connecté pour le terrain, la publication de nouveaux services sur le web pour les clients externes et l'extension du périmètre des activités relatives au Centre de Veille et de Coordination 7/24.

La gestion du risque sécurité requière une attention particulière dans le cadre du management du Système Informatique. A cet effet, la gestion de ce risque au sein de Lydec est intégrée au management global des risques, et s'inscrit dans la démarche ERM (Evaluation des Risques Majeurs) du groupe SUEZ. Dans ce cadre, afin de prévenir et mitiger les risques, Lydec a instauré des procédures, mis en place des contrôles et a dédié au sujet des moyens humains et matériels, tels que des solutions *hardware* et *software* pour détecter les vulnérabilités des systèmes et contrer de potentiels attaques (virus, programmes malveillants, etc.).

En matière de sécurité informatique, Lydec se fixe un niveau d'exigence élevé, illustré par le renouvellement en 2016 de l'obtention du certificat international ISO 27001 de son système d'information, réalisé par des auditeurs indépendants. Cette évaluation porte spécifiquement sur le processus de sécurisation du système d'information, l'amélioration des services aux clients et l'instauration d'une culture sécurité.

Qualité des chantiers

Opérateur de réseaux et d'infrastructures, Lydec veille en continu sur les chantiers qu'elle initie sur l'ensemble du territoire de la gestion déléguée, en se fixant un niveau d'exigence élevé tant en matière de qualité, de sécurité, que de respect de l'environnement. A ce titre, la société a créé un Projet stratégique visant à accroître la qualité des chantiers, dans le cadre de son projet d'entreprise, Synergie 2020.

La qualité des travaux est pilotée et suivie pour tous les métiers eau, assainissement, électricité et éclairage public, selon les procédures internes tout en veillant à être à la hauteur de grands référentiels internationaux de qualité, notamment ISO 9001 et OHSAS 18001.

Ainsi, Lydec œuvre au quotidien sur chaque chantier ouvert dans l'objectif :

- de renforcer l'identification, l'évaluation et la maîtrise des risques ;
- d'anticiper en amont les nuisances auprès des riverains et les minimiser ;
- de garantir la santé, la sécurité et le respect de l'environnement ;
- d'optimiser les coûts et les délais ;
- de limiter l'impact sur l'environnement des chantiers en les anticipant et par le recours aux meilleures technologies ;
- et de garantir une qualité durable des travaux réalisés.

Par ailleurs, en 2016, Lydec a renforcé sa démarche de contrôle technique des chantiers, afin d'améliorer la qualité des travaux neufs, d'optimiser les actions de maintenance et de rationaliser les dépenses de renouvellement et de réparation. Cette politique contribue à l'amélioration de la qualité et la continuité du service.

Enfin, l'année 2016 a été marquée par l'opération « *Chantiers exemplaires* », visant à mobiliser les collaborateurs et les sous-traitants de Lydec autour de la qualité des chantiers. Cela s'est traduit par une augmentation significative, de 20%, du nombre de visites chantiers par rapport à l'année précédente. Lydec a aussi procédé à la généralisation sur l'ensemble de ses chantiers, de la signalisation diurne et nocturne, du balisage d'identification et de manière générale, à davantage de communication sur les chantiers sur les exigences de Lydec relatives à la QSE (Qualité Sécurité Environnement). Des efforts ont été fait pour sensibiliser les sous-traitants de Lydec avec l'organisation en mai 2016 d'une rencontre dédiée, sur le thème « *Ensemble pour réaliser des chantiers exemplaires* ».

Ressources Humaines

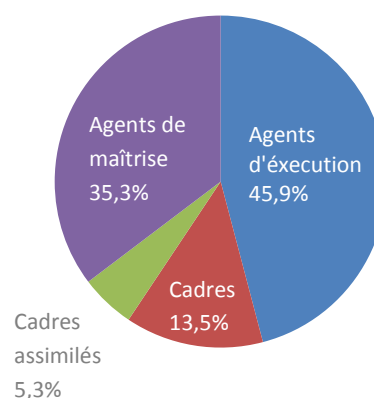
Développer les compétences, capitaliser les savoir-faire, et mobiliser le management et les collaborateurs

Employeur de référence du Grand Casablanca, Lydec a poursuivi en 2016 ses actions en faveur du développement des compétences, du dialogue social, de la diversité et de la santé-sécurité des collaborateurs. Une forte mobilisation, qui s'est notamment cristallisé autour des enjeux de performance, de sécurité et de la culture juste.

Données clés 2016

- 3492 collaborateurs
- 490 femmes et 3002 hommes
- Moyenne d'âge : 45,3 ans
- 60 573 heures de formations dispensées, dont 40 629 heures de formation au bénéfice des collaborateurs Lydec. Parmi ces dernières, près de 68% ont été assurées par des formateurs internes et 49,3% été dédiées à la qualité, la sécurité, et l'environnement
- Taux de fréquence : 1,85
- Taux de gravité : 0,10
- Baisse des accidents de travail de 92 % entre 1998 et 2016
- Certification OHSAS 18001 de l'ensemble des activités

Répartition des effectifs



Principaux enjeux

La politique des ressources humaines s'inscrit dans le projet d'entreprise Synergies 2020 et a pour objectif d'accompagner les évolutions de la Société, en veillant à faire grandir les collaborateurs et Lydec. Elle s'appuie notamment sur six projets stratégiques :

- assurer la capitalisation des connaissances et du savoir-faire de Lydec ;
- renforcer l'employabilité et les parcours professionnels des collaborateurs ;
- promouvoir la diversité, l'intégration culturelle et l'égalité des chances ;
- favoriser un dialogue social responsable et assurer la modernisation salariale ;
- développer l'université Lydec.

Faits marquants 2016

Assurer la capitalisation des connaissances et du savoir-faire de Lydec

Lors de la revue stratégique de Lydec de 2016, le projet Capitalisation des Savoirs Faire de Lydec a été érigé en Projet Stratégique. Dans ce cadre et en continuité avec la politique de formation et de développement des compétences déjà mise en œuvre, Lydec a poursuivi ses efforts en 2016 à travers :

- **La signature en janvier 2016 d'une convention de partenariat avec l'Office de Formation Professionnelle et Promotion de Travail (OFPPT)**, mettant en place un programme de formation par alternance des métiers Lydec, avec la mise en place de tutorat. Cette action contribuera à assurer la relève dans les métiers de l'eau, l'assainissement, l'électricité et l'éclairage public. Actuellement une première promotion de 120 stagiaires bénéficie de ce programme et une deuxième promotion sera accueillie en 2017.
- **La déclinaison du programme Lyead au Comité d'Orientation¹⁴**, dans la continuité du cycle suivi en 2015 par les Directeurs. Ce programme de formation innovant et engageant accompagne les chefs de département de Lydec pour relever les enjeux stratégiques tels qu'identifiés dans Synergies 2020. En 2016, près d'un tiers des chefs de département ont déjà pu prendre part au cycle de formations-actions, sur les thèmes de l'innovation dans la relation client, de l'interaction avec les parties prenantes et de la transversalité.
- **Le développement du réseau des formateurs internes**, pour animer les nouvelles thématiques proposées dans le catalogue de formations transverses et métiers, portant le nombre de formateurs internes de 100 à 142 en 2016.
- **La formation en janvier 2016 d'une délégation sénégalaise** de responsables et techniciens de l'entreprise SENELEC en charge de l'éclairage public de la ville de Dakar.

Développer l'employabilité et les parcours professionnels des collaborateurs

Lydec met en œuvre une politique de dynamisation des parcours professionnels qui vise l'accroissement de l'employabilité, la promotion de la diversification des parcours professionnels des collaborateurs et l'apprentissage par les mises en situation professionnelle.

Tous les collaborateurs sont accompagnés dans leur gestion de carrière, grâce à un réseau décentralisé de Gestionnaires Ressources Humaines (GRH) et à des outils d'évaluation reconnus. Ils ont également accès à toute l'information sur les fonctions et les parcours, grâce au forum Carrière, qui a été organisé en octobre 2016, et à la diffusion interne des offres de mobilité. Des entretiens de carrière avec leur GRH ou le responsable recrutement et carrière en charge de leur filière sont également proposés. Le taux de mobilité de 5,7% est un gage de ce dynamisme interne, favorisant également la transversalité et le développement de l'employabilité.

Un processus d'identification et d'accompagnement des potentiels est également mis en œuvre. Les plans de succession ont été actualisés et partagés avec les membres de la Direction Générale, pour les fonctions critiques de l'entreprise.

Promouvoir la diversité, l'intégration culturelle et l'égalité des chances

Convaincue que la diversité constitue pour l'entreprise une source de performance et d'innovation, Lydec articule sa politique autour de trois axes majeurs :

- **le recrutement et l'insertion des jeunes** : en 2016, 47% des recrutements réalisés ont concerné des personnes de 26 ans au plus. Par ailleurs, Lydec a accueilli plus de 1200 stagiaires, développant ainsi leur employabilité et favorisant leur insertion professionnelle ;
- **l'évolution des carrières des femmes** via la promotion interne et le recrutement externe : afin de favoriser le leadership féminin, Lydec s'assure notamment de la présence d'au moins une femme parmi les candidats potentiels à des fonctions critiques lors des plans de succession. Le taux de femmes dans l'encadrement s'élève en 2016 à près de 26% ;
- **le recrutement de personnes en situation d'handicap**: Lydec poursuit son partenariat avec l'Amicale Marocaine des Handicapés, afin de bénéficier de l'expertise de cette association pour accompagner ses initiatives en matière de recrutement des personnes en situation de handicap.

¹⁴ Comité réunissant les 150 managers de l'entreprise

Favoriser un dialogue social responsable et assurer la modernisation salariale

Dans la continuité du dialogue social établi avec les partenaires sociaux au cours des dernières années, l'année 2016 a été marquée par l'organisation de deux rencontres des commissions paritaires, qui ont notamment abordé les dossiers relatifs à la retraite, l'amélioration des conditions de travail et la rémunération. La commission principale a été quant à elle marquée par la présentation de la politique Responsabilité Sociétale et Environnementale de Lydec.

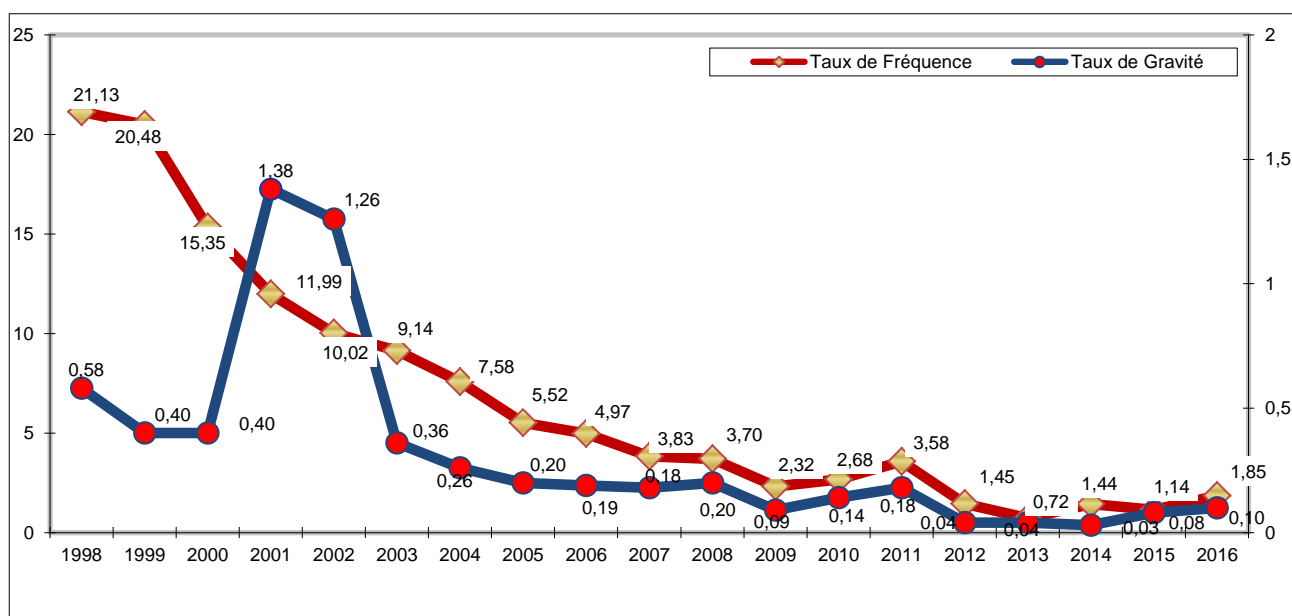
Par ailleurs, les élections des membres de l'Association des œuvres Sociales et de la Caisse Mutuelle de Sécurité Sociale ont été menées dans de bonnes conditions.

Santé et sécurité au travail, un impératif

Lydec place la sécurité au cœur de sa stratégie et se fixe un niveau d'exigence élevé tant en terme de résultats qu'en terme de sensibilisation, mobilisation et relais - non seulement auprès de l'ensemble de ses collaborateurs mais également auprès de ses sous-traitants. Ses activités sont menées conformément aux normes OHSAS 18 001 (internationale) et NM 00.5.801 (marocaine) qui portent sur la santé et la sécurité au travail, ainsi qu'à la nouvelle norme NF C18 510 relative à la gestion du risque électrique.

Suite aux accidents de travail mortels survenus en 2016, le taux de fréquence annuel a augmenté de presque un point par rapport à 2015, pour s'établir à 1.85 contre 1.14 pour la même période de l'exercice précédent. En parallèle le taux de gravité des accidents du travail a augmenté de 25% durant cette période.

Evolution du taux de fréquence et du taux de gravité des accidents de 1998 à décembre 2016 :



Lydec a réagi immédiatement suite à ces accidents par une série d'actions, dont la plus emblématique reste la création d'un Projet Stratégique (PS) dédié à la sécurité absolue, et dénommé « PS48 : Mobiliser tous les collaborateurs pour zéro accident » (voir l'encadré p. 37).

En parallèle, Lydec a accentué ses efforts par le biais d'actions innovantes, et par la production d'outils de travail et de vérification afin de susciter davantage l'intérêt et l'engagement de ses collaborateurs ainsi que de toutes ses parties prenantes. A titre d'exemples :

- **La création de « e-APS »** : une application téléchargeable sur smart phone qui vise à l'amélioration des délais de remontée et de partage des informations sur les accidents et les situations à risque
- **La conception de la fiche « vigiminute »** qui permet à l'opérateur d'évaluer les risques probant pour une intervention donnée, de décrire ses différentes étapes et d'informer des moyens de maîtrise à mettre à place selon les points de vigilance. Vigiminute a aussi été intégrée dans les tablettes distribuées aux opérateurs pour faciliter son utilisation et transmettre les renseignements rapidement.
- **La mise en place une charte de courtoisie au volant**, qui encourage les conducteurs à adopter un comportement préventif et courtois en conduisant. Aussi dans la même logique, une sensibilisation sur la sécurité routière pour les vélomoteurs à était faite au profit des conducteurs des deux roues à l'occasion de la nouvelle dotation en véhicules.
- **La construction et application de plusieurs plans d'actions** à l'intention des sous-traitants et des risques inhérents à l'activité (chute de plain-pied, incendie, signalisation sécurité des véhicules et vélomoteurs) ainsi qu'au respect des contrôles réglementaires tels que la conformité des chantiers ou du matériel. Ces plans d'action incluent notamment des campagnes de sensibilisation, une revue annuelle de l'évaluation des risques et de la conformité réglementaire, la réalisation d'audits pour mesurer le respect des exigences SST et le partage de retours sur expériences.
- **La réalisation d'un diagnostic sur l'aspect organisationnel et l'évolution de la culture de sécurité**, produit par l'Institut pour une Culture de Sécurité Industrielle (ICSI). Ce diagnostic permet d'identifier les potentiels de progrès et d'évolution de la culture sécurité tant sur les points techniques, humains et organisationnels, grâce à une appréhension précise des activités à risques et hauts risques, ainsi que des leviers et freins à la maîtrise de ces risques.
- **La mise en place du système de permis de travail** qui vient compléter la procédure des habilitations. Ce permis concerne les interventions à risques qui ne sont pas régies par les habilitations, tel que le permis de feu.
- **La communication autour des Règles qui sauvent** à travers une nouvelle campagne de sensibilisation qui inclue plusieurs visuels, dont des affiches, l'habillage des ascenseurs, des articles de blogs, etc.

Innovation

Digital Learning :

Le projet de Digital Learning a démarré en 2016 par une mission d'expertise pour la mise en place des outils e-learning (conception et plate-forme) d'offre de formation, de structuration de notre organisation afin de permettre à Lydec de se inscrire dans la transformation digitale du développement des compétences et de gestion des talents. Quatre modules e-learning sur mesure (éthique/déontologie, impact environnemental de nos activités, qualité des travaux, risque électrique à Lydec) sont en cours de finalisation et serviront de pilotes.

L'application e-APS:

Déployée en 2016, l'application e-APS est une application informatique permettant le renseignement de manière rapide et efficace des Visites Hygiène et Sécurité (VHS) ou des déclarations d'accident du travail sur Smartphones. Grâce à l'alerte Prévention Sécurité, cette application permet aussi d'informer en temps réel de risques et le partage de presque accidents, sans avoir nécessairement un accès internet, via la transmission de SMS ou MMS, d'un nombre de caractères illimités et auprès d'un nombre de destinataires lui aussi illimité.

Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

Un engagement RSE consolidé dans le cadre d'un dialogue responsable avec les parties prenantes

En 2016, Lydec a consolidé sa démarche RSE et son intégration à la stratégie de l'entreprise, dans le cadre d'un dialogue responsable avec ses parties prenantes. Celui-ci s'est déployé au service d'enjeux structurants liés aux métiers de Lydec, en particulier celui du changement climatique.

Principaux enjeux

Le « Plan d'Actions Développement Durable 2020 » (PADD 2020) de Lydec a été adopté, fin 2014. Cette deuxième feuille de route développement durable a été actualisée et structurée autour de 4 engagements et 20 objectifs, fixés pour la période 2015-2020.

Si 2015 a été l'année de la structuration et de l'appropriation en interne, 2016 a été consacrée au renforcement de l'intégration de la démarche RSE de Lydec au sein de la stratégie d'entreprise, au travers du développement d'un dialogue responsable avec l'ensemble de ses parties prenantes, tant internes qu'externes.

Dans le cadre de l'organisation de la COP 22 au Maroc, Lydec a par ailleurs souhaité apporter une contribution concrète à la feuille de route sur le changement climatique grâce à une démarche partenariale public-privé et un plan d'actions structuré.

Faits marquants 2016

Un dialogue avec les parties prenantes renforcé au service de l'évolution de nos métiers

Le dialogue avec les parties prenantes est une démarche intégrée au cœur de la stratégie RSE de Lydec. Consciente de son rôle crucial pour assurer la durabilité de sa performance, Lydec a structuré sa démarche en 2016 dans le cadre d'un nouveau projet stratégique (PS) du projet d'entreprise « Synergies 2020 », lié à l'enjeu RSE. Adopté le 19 janvier 2016, le PS 43 a ainsi pour objectif de « *développer un dialogue responsable avec les parties prenantes* ».

Ce projet a abouti à la réalisation de deux documents fondamentaux entre janvier et septembre 2016:

- une cartographie des parties prenantes de l'entreprise
- la première matrice de matérialité des enjeux RSE de Lydec, qui a permis d'identifier 20 enjeux prioritaires au cœur des attentes croisées des parties prenantes internes et externes de l'entreprise.

L'analyse de la matrice de matérialité, qui intègre des enjeux économiques et opérationnels de Lydec parmi les enjeux prioritaires de la durabilité de l'entreprise, a eu pour conséquence de faire évoluer l'enjeu RSE : d'une approche de positionnement d'entreprise et d'écoute de ses parties prenantes à une approche contribuant à l'évolution de ses métiers, en s'appuyant sur un dialogue constructif avec les parties prenantes. Il a ainsi été acté de faire évoluer l'enjeu RSE, dans le cadre de la revue stratégique annuelle Synergies 2020 réalisée au troisième trimestre 2016 vers: « Renforcer nos engagements dans le développement durable et notre ancrage territorial en nous appuyant sur le dialogue avec les parties prenantes ».

Parallèlement, l'évolution de l'enjeu RSE actée sur la base du dialogue développé avec les parties prenantes et qui se positionne comme un vecteur d'intégration transversale des enjeux de développement durable au service du modèle économique et des métiers de Lydec, a abouti à une nouvelle orientation du PS 43, qui devient fin 2016 : « *Développer un dialogue responsable avec nos parties prenantes pour accompagner l'évolution de nos métiers* ».

Notre stratégie climat : une contribution concrète à la feuille de route marocaine

Ces dernières années, et en particulier dans le cadre des Accords de Paris adoptés suite à la COP 21, les entreprises et la société civile sont devenues des parties prenantes stratégiques, aux côtés des Etats et des organisations internationales, pour la mise en œuvre des accords internationaux sur le climat. Apporteuses de solutions concrètes en matière d'adaptation et d'atténuation des effets du changement climatique, les entreprises jouent par ailleurs un rôle primordial dans la transition vers une économie post-carbone.

La démarche RSE menée par Lydec inclut ainsi la problématique du climat, soulignée par l'objectif n°2 de son Plan d'Actions Développement Durable 2020 (PADD 2020) : « *Maîtriser les émissions des gaz à effet de serre* ».

Les engagements climat de Lydec

Lydec s'est fixée 3 engagements « métiers » répondant aux enjeux d'atténuation et d'adaptation au changement climatique sur son territoire d'ancrage à l'horizon 2020:

- **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)

Ces trois engagements reposent sur 3 principes structurants, visant à développer l'approche partenariale, notamment publique-privée, dans le domaine du changement climatique :

- **Principe N°1** : Sensibiliser et mobiliser nos parties prenantes sur les enjeux du changement climatique
- **Principe N°2** : Intégrer la vision de nos parties prenantes à notre plan d'actions, avec l'appui du Comité d'Experts Changement climatique de Lydec
- **Principe N°3** : Co-construire des solutions innovantes pour le Climat. en partenariat avec la société civile

Alors que le Maroc accueillait la COP22 à Marrakech du 7 au 18 novembre 2016, Lydec a souhaité renforcer son engagement dans le domaine du changement climatique et apporter une contribution concrète à la feuille de route marocaine au travers de la définition d'un plan d'actions dédié. Fin 2015, Lydec a ainsi élaboré une plateforme baptisée « *Action Changement Climatique* » dont la thématique centrale est « *la maîtrise des effets et l'adaptation au changement climatique sur le territoire du Grand Casablanca et au Maroc* ». Cette plateforme s'articule autour de trois enjeux prioritaires : l'eau, l'énergie, l'océan et de trois axes d'intervention, mis en œuvre dans le cadre d'une démarche partenariale avec ses parties prenantes :

	Objectifs	Actions	Réalisations Lydec
Axe 1 <i>Opérationnel et expertise métiers</i>	Valoriser notre expertise auprès de nos clients et mettre en valeur l'ingénierie technique et sociétale de Lydec dans le domaine du changement climatique	Actions sur le périmètre interne de Lydec (bilans carbone et hydrique) Actions développées au niveau des métiers eau, assainissement, éclairage public, électricité	<ul style="list-style-type: none"> - Premier Bilan Carbone de Lydec réalisé en mai 2016 - Définition de 3 engagements métiers quantifiés à l'horizon 2020 en juin 2016 - Acquisition d'un premier véhicule test électrique pour la flotte de Lydec en octobre 2016 - Définition d'un plan d'actions efficacité énergétique dans l'éclairage public avec un objectif de 20% d'économie d'énergie et de 16 000 tonnes de CO² en 2020 par rapport à 2015

	Objectifs	Actions	Réalisations Lydec
Axe 2 <i>Mobilisation institutionnelle</i>	Renforcer l'intégration de Lydec au sein de son écosystème institutionnel et se positionner comme un opérateur et un partenaire de référence dans le domaine du changement climatique et du développement durable	Participation aux coalitions sectorielles et initiatives multi-acteurs (public, privé, société civile, universitaires...) Organisation d'événements avec les institutionnels, notamment avec les Autorités locales dans le cadre d'une approche territoriale du Changement Climatique	<ul style="list-style-type: none"> - Participation à la taskforce COP 22 de la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM) - Partenariat dans le cadre de l'initiative Entreprises Climat Maroc de la CGEM - Partenaire fondateur de la Coalition marocaine pour l'Eau lancée le 31 octobre 2016 - Organisation le 1^{er} juin 2016 d'un colloque institutionnel labélisé COP 22, sur le thème « <i>En route pour la COP 22 : la contribution des partenariats public-privé à la feuille de route marocaine sur le changement climatique</i> » et réunissant plus de 250 représentants de parties prenantes de Lydec (institutionnels, collectivités et élus, universitaires, ONG, associations professionnelles, médias, managers de Lydec et de SUEZ ainsi qu' une trentaine d'étudiants des universités et des grandes écoles du Grand Casablanca ayant participé aux « Ateliers Génération Climat » de la Fondation Lydec)
Axe 3 <i>Sensibilisation et mobilisation des parties prenantes, en partenariat avec la société civile</i>	Agir en tant qu'entreprise socialement et responsable auprès de ses parties prenantes et valoriser la démarche RSE de Lydec	Développement de projets de sensibilisation au bénéfice des collaborateurs, écoles, universités, clients, collectivités (élus et autorités), associations de proximité, en s'appuyant sur la Fondation Lydec	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation le 28 mai 2016 des « Ateliers génération climat » par la Fondation Lydec réunissant 18 établissements d'enseignement supérieur du Grand Casablanca - Plus de 2000 visiteurs de la station et de la galerie Eaucéan sensibilisés à la protection du littoral et des océans - Lancement d'un espace expérimental d'agriculture urbaine sur le site de la Step de Mediouna dans le cadre d'un partenariat avec l'association Recherche Action pour le Développement Durable - Partenariat avec l'Alliance Marocaine pour le Climat et le Développement Durable dans le cadre de l'organisation de la Pré-COP Casablanca du 15 au 17 octobre 2016.

Lydec, acteur de la COP 22

La COP 22 a été l'occasion pour notre entreprise de présenter ses réalisations en matière de lutte et d'adaptation au changement climatique et ce, au travers un ambitieux programme : plus de 20 événements ayant vu la participation de représentants de Lydec dont 3 organisés conjointement avec le Groupe SUEZ sur des thématiques phares : la préservation des océans, l'économie circulaire et la sensibilisation et l'éducation au développement durable.

Cette COP de l'action a également été l'occasion de présenter la démarche multi-acteurs portée par Lydec et ses partenaires dans le cadre d'une Agora des solutions abritée au sein du stand commun SUEZ-Lydec et ayant accueilli plus de 10 partenaires de Lydec pour présenter leurs projets et initiatives.

Un engagement RSE reconnu

Le label RSE de la CGEM est une reconnaissance nationale du respect des engagements des entreprises marocaines à observer, défendre et promouvoir les principes universels de responsabilité sociale et de développement durable dans leurs activités économiques. L'amélioration continue de la performance durable de Lydec a permis à l'entreprise de se voir décerner pour la première fois, le 10 février 2016, le label RSE, au terme d'une démarche d'évaluation de 6 mois par le cabinet Vigeo.



L'année 2016 a également vu l'intégration pour la première fois de Lydec au palmarès Emerging Market 70 de Vigeo Eiris en juillet et en décembre 2016. Celui-ci regroupe « *les 70 entreprises dont les démarches de responsabilité sociale sont les plus avancées* » parmi un univers de notation regroupant 842 entreprises actives dans 37 secteurs d'activités et 31 pays émergents.



Suite à son adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies en octobre 2015, Lydec a été sélectionnée par le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) comme « *Partenaire leader* » dans le cadre du lancement du réseau Maroc du Pacte Mondial en partenariat avec la CGEM. Ce réseau permettra de positionner les entreprises marocaines dans les réseaux internationaux et régionaux du Pacte Mondial, de faire connaître leurs bonnes pratiques, de renforcer leurs connaissances et expertises et d'intégrer les Objectifs de Développement Durable dans leurs stratégies. Une lettre d'entente entre la CGEM et le PNUD au Maroc, a été signée à cet effet lors de la COP22.

La Fondation Lydec, un acteur engagé au service du développement durable du Grand Casablanca

Le lancement de la Fondation Lydec, en janvier 2015, traduisait la volonté de Lydec d'impulser une nouvelle dynamique à son engagement sociétal et d'apporter une contribution concrète au développement durable de son territoire d'ancrage. La Fondation Lydec co-construit des projets dans trois domaines d'intervention : l'Environnement, la Solidarité de proximité et l'Engagement Sociétal des collaborateurs, en partenariat avec des associations de référence.

En 2016, la Fondation Lydec a ainsi mis en œuvre 13 partenariats structurants et participé à plus de 30 actions (tables-rondes, actions de sensibilisation à l'environnement, opérations de solidarité, ateliers de formation, etc.), dans ces trois domaines d'intervention.

	Environnement	Solidarité de Proximité	Engagement sociétal des collaborateurs
<i>Partenariats structurants</i>	<ul style="list-style-type: none"> - L'Association des Enseignants des Sciences de la Vie et de la Terre (AESVT) - L'Association de Recherche-Action pour un Développement Durable - Alliance Marocaine pour le Climat et le Développement Durable - La Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement – Plages Propres - Le réseau Casa Environnement 	<ul style="list-style-type: none"> - La Fondation Mjid - L'Association Espace Point de Départ - Fondation Zakoura Education 	<ul style="list-style-type: none"> - Aquassistance Maroc
<i>Participation et soutien apportés à des événements et programmes tels que:</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Journées du Patrimoine 2016 - Événement « Tous au parc », pour la valorisation des espaces verts du parc de la Ligue Arabe - Journée Mondiale de l'Eau 2016 : programme diversifié de débats et d'ateliers de sensibilisation, en partenariat avec des partenaires associatifs, au profit de plus de 1.000 bénéficiaires. - AESVT- Earth Hour 2016 - Organisation des Ateliers Génération Climat au profit de 300 étudiants et universitaires sur 4 thématiques liées aux effets du changement climatique - Pré-COP Casablanca des 15 et 16 octobre 2016 : visite des sites de Lydec au profit des étudiants et associations de Casablanca 	<ul style="list-style-type: none"> - Opération Ramadan Attadamoun : distribution de 750 paniers au profit des familles nécessiteuses du Grand Casablanca 	<ul style="list-style-type: none"> - Programme de tutorat en partenariat en collaboration avec la Fondation Marocaine de l'Etudiant

Outre ces partenariats, la Fondation Lydec a déployé son propre programme dans l'éducation, baptisé « Imtiaz », qui soutient annuellement onze lycéens méritants issus de foyers démunis.

Réalisations clés de l'année 2016

En 2016, La Fondation Lydec a déployé un programme d'activités riche et varié, mis en œuvre dans le cadre d'un partenariat avec la société civile (associations, universitaires, etc.).

Parmi les réalisations majeures de l'année 2016, on peut citer :

- *Partenariat avec la Fondation Zakoura Education* : Conclu sur la période 2016-2018, le partenariat vise à promouvoir l'enseignement préscolaire de 150 enfants de 3 à 5 ans issus de quartiers démunis de Casablanca situés dans l'arrondissement de Sidi Bernoussi et la province de Nouaceur.
- *Partenariat avec l'association Espace Point de Départ* : La première promotion de formation en cuisine/pâtisserie décernée en octobre 2016 dans le cadre du partenariat avec la Fondation Lydec a permis à 5 femmes de l'ancienne Médina de Casablanca de devenir auto-entrepreneurs et de réaliser un premier chiffre d'affaires dépassant les 35 000 Dh.
- *Opération Plages propres*: Destinée à sensibiliser les estivants à la question du changement climatique, dans la perspective de la COP 22, la 13^{ème} édition de l'opération Plages Propres organisée sur la plage Lalla Meryem par la Fondation Lydec, avec la participation de l'Association AESVT, a bénéficié à plus de 5000 estivants.

- *Soutien à l'association Aquassistance Maroc* : Association humanitaire fondée par des collaborateurs de Lydec et d'autres filiales du Groupe SUEZ au Maroc, Aquassistance vient en aide aux populations démunies des localités enclavées du Maroc en apportant l'accès à l'eau, l'assainissement et l'électricité. Elle intervient aussi dans des opérations d'aide humanitaire d'urgence. En 2016, Aquassistance Maroc a procédé à la réalisation au douar Laghchiwat, province de Khouribga, d'un château d'eau de 15 m³, d'une borne-fontaine ainsi que de l'équipement d'un puits par une pompe alimentée en énergie solaire. Menée en partenariat avec l'Association Bouala pour la Coopération, le Développement et l'Education (ABCDE), cette opération a profité à 240 habitants.

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 a lancé en 2005 le projet Inmae. Le 13 septembre 2005, Lydec signait l'accord cadre INDH, avec la Wilaya du Grand Casablanca, l'Autorité Déléguée et le Ministère de l'Intérieur. Il concerne le raccordement à l'eau, l'assainissement et l'électricité des foyers situés dans les quartiers défavorisés du Grand Casablanca, le montant global d'investissements est estimé à environ 2 milliards de DH TTC.

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 insalubre, dont les Autorités ont décidé le maintien sur place. Les Autorités valident au préalable les opérations (périmètre, convention, liste des bénéficiaires, etc.), puis Lydec met en place un accompagnement clientèle dédié. Lydec a développé à travers le projet INDH-Inmae, une intermédiation sociale et institutionnelle, qui propose un accompagnement individuel des bénéficiaires, avant, durant et après les travaux ; une méthodologie opérationnelle alliant clientèle et technique ; et des normes clientèles adaptées aux spécificités sociétales de ces quartiers. 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 et Lydec supporte les coûts de gestion du projet.

Enjeu clé pour Lydec, la réception des ouvrages « hors site » de l'ONEE dans la Province de Nouaceur fin 2015 a permis le démarrage des travaux de raccordement de plusieurs opérations, concernant à terme plus de 12 000 foyers. Au cours de l'année 2016, la finalisation des travaux « in site » a enclenché la phase d'engagement clientèle auprès des bénéficiaires. Avant de passer à la phase abonnement et pose des compteurs, Lydec a dû au préalable assainir la situation liées aux impayées des associations gérant les bornes fontaines des secteurs concernés. Cette phase sensible a nécessité nombreuses intermédiations entre les parties prenantes, à savoir les bénéficiaires, les associations, les Autorités locales et Lydec.

Les habitants de ces quartiers défavorisés devenant clients du service Lydec, avec des obligations et des droits, bénéficient dorénavant d'un accès au service à domicile, d'une eau distribuée de meilleure qualité et moins chère. Le projet Inmae permet une inclusion des habitants des quartiers concernés dans la vie citadine, grâce à l'accès aux services de base. Ainsi, depuis le lancement du projet INDH-Inmae, près de 65 341 foyers ont été raccordés ou sont en cours de raccordement à fin 2016, soit plus de 70% d'avancement.

Enjeu image et culture d'entreprise

Consolider l'image de marque
grâce à une communication innovante
et adaptée à chaque partie prenante

Principaux enjeux

En 2016, Lydec a poursuivi ses actions auprès de ses différentes parties prenantes pour consolider son image d'entreprise proche, experte, innovante et citoyenne, tout en multipliant ses efforts pour mobiliser ses collaborateurs autour des enjeux stratégiques de l'entreprise.

Faits marquants 2016

Renforcer la communication de proximité

Dispositif de communication autour des nouveaux engagements de service Grand public

Pour accompagner le lancement des nouveaux Engagements de service Grand public, Lydec a lancé, le 1^{er} juillet 2016, un dispositif de communication dont le message principal, « *Pour que votre confiance en nous grandisse, nous renouvelons nos engagements de service* », vise à mettre en avant les efforts fournis par Lydec pour renforcer la confiance de ses clients. De nouveaux engagements, répondant aux préoccupations majeures des clients, ont été mis en valeur : Facture, Eau, Relève et Dépannage. Le dispositif a été déployé à travers de l'affichage urbain, l'habillage d'agences clientèle, la présence sur les réseaux sociaux, et un message intégré à la facture des clients particuliers et un flyer distribué aux clients particuliers avec la facture.

Intensification de la présence sur les réseaux sociaux

Interagissant avec les utilisateurs des médias sociaux, Lydec a poursuivi en 2016 ses efforts pour renforcer sa présence sur le web et sur les réseaux sociaux. Ainsi, l'actualité et les réalisations de l'entreprise ont régulièrement été relayées et les campagnes de communication ont été déployées aussi bien sur le site internet de Lydec, son blog externe que sur ses différents comptes de réseaux sociaux.

Le blog « Lydec&Vous » a vu son nombre de visites augmenter de 17% par rapport à 2015 pour atteindre une moyenne mensuelle de près de 4 000 visites. Au total, près d'une centaine d'articles a été publiée et générant plus de 112 000 lectures, soit une hausse de 32% en comparaison à 2015. La page Facebook a enregistré une croissance record de 83% de fans supplémentaires, s'établissant à 37 000 à fin 2016, et parmi lesquels 6 000 ont été acquis grâce au plan d'actions mené durant la COP22. Le nombre d'abonnés sur Twitter a quant à lui augmenté de 13%, pour atteindre 1 226 abonnés en fin d'année.

Communication sur les nouvelles dispositions tarifaires

Suite à l'application des nouvelles dispositions tarifaires relatives à l'année 2016, dans le cadre du contrat programme Etat-ONEE, Lydec a mis en place un dispositif de communication permettant aux clients de prendre connaissance de la nouvelle grille tarifaire : affichage dans les agences clientèle, publication sur le site web de Lydec et insertion d'un message dans les factures Lydec.

Valoriser l'excellence opérationnelle de l'entreprise

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

Fidèle à sa démarche de proximité, Lydec a déployé en 2016 un programme de rencontres avec les autorités, les élus locaux et les associations de quartiers afin de leur présenter les activités, les enjeux et les perspectives de l'entreprise.

Ainsi, les évolutions tarifaires au titre de l'année 2016 ont fait l'objet de présentations dédiées. Des visites chantiers ont également été organisées afin de leur présenter l'objectif des opérations en cours de réalisation (curage, hydrocurage, inspection de réseaux, réhabilitation des réseaux d'éclairage public, etc.) ainsi que leur impact sur le cadre de vie des habitants. Ces rencontres ont également permis de les sensibiliser aux enjeux de développement urbain du Grand Casablanca.

Lydec a également poursuivi son dispositif de communication sur ses ouvrages phares au travers de visites réalisées sur ses principaux sites, dont entre autres la station d'épuration des eaux usées de Médiouna, la station Eaucéan et le 7/24 – Centre de veille et de coordination de Lydec.

Renforcement des relations avec les médias

Afin de renforcer le dialogue et la proximité avec les médias, trois événements majeurs ont été organisés :

- *le 13^{ème} séminaire des médias*, ayant connu la participation de 34 journalistes représentant différents médias francophones et arabophones de la presse écrite, audiovisuelle et électronique. Au cours du séminaire, dix thèmes (métiers, clientèle et RSE) ont été débattus et un atelier sur l'organisation de la Relation Clientèle a été organisé ;
- *un colloque institutionnel sur la contribution des partenariats public-privé à la feuille de route sur le changement climatique*, qui a enregistré la participation de plus d'une trentaine de journalistes ;
- *une conférence de presse*, réunissant une vingtaine de médias, à l'occasion du lancement des nouveaux Engagements de service de Lydec destinés à la clientèle grand public.

Par ailleurs, et pour faire connaître davantage ses actions et ses différents projets, Lydec a poursuivi le renforcement de ses relations avec les médias en partageant régulièrement des communiqués et en organisant des rencontres avec prises de parole et entretiens sur les différents projets et enjeux de l'entreprise. Cette année encore, cette dynamique a permis d'atteindre un score record de 1 444 retombées médiatiques, dont 1 242 (86%) sont positives.

Promouvoir l'innovation dans les métiers

Design d'environnement ¹⁵ du 7/24 - Centre de veille et de coordination de Lydec

Mis en service en avril 2016, le Centre de veille et de coordination a bénéficié d'une identité visuelle propre, ainsi que d'un design d'environnement adapté. Lydec étant une entreprise qui, de par la nature de sa mission de service public, offre aux habitants du Grand Casablanca un service continu 7j/7 et 24h/24, elle a choisi de lui donner un nom de marque ayant un impact fort et qui symbolise cette présence permanente : « Le 7/24 - Centre de veille et de coordination de Lydec ». Ce nom vient également conforter l'image de Lydec en tant qu'entreprise proche de ses clients, disponible, réactive, innovante et dotée de l'excellence opérationnelle. Une identité visuelle propre au centre a été conçue et déclinée à travers une signalétique dédiée en externe comme en interne.

Un dispositif pédagogique a été réalisé en parallèle, composé de 5 bornes interconnectées qui représentent le processus de traitement d'une demande client depuis son entrée au Centre de Relation Clientèle jusqu'à sa prise en charge sur le terrain. Ce dispositif innovant a été conçu pour servir de support aux visites qui sont organisées au profit des différentes parties prenantes de l'entreprise.

Aménagement de l'agence Multiservice de Lahraouyine

Poursuivant sa politique d'écoute, de proximité et d'amélioration de la qualité de service à la clientèle, Lydec a en 2016 aménagé et habillé sa nouvelle agence « Lahraouyine » conformément au nouveau concept d'agence clientèle de Lydec. Ce concept innovant, mis en place en 2015 dans les agences « Diouri » et « Tit Mellil », permet de réinventer l'expérience client et d'offrir un service de proximité.

¹⁵ Le design d'environnement, ou design d'espace, englobe les activités d'architecture commerciale, d'aménagement intérieur, de signalétique et PLV (Publicité sur le Lieu de Vente). Il intègre une prise en compte qualitative de l'utilisateur dans sa réflexion.

Consolider l'image d'entreprise citoyenne

Communication autour des Engagements Climat

Dans le cadre de sa démarche Développement durable et à l'occasion de la COP22, Lydec a déployé un dispositif de communication autour de ses 3 Engagements Climat. Ces engagements ont été pris dans la continuité des Engagements Développement durable de l'entreprise et suite à la réalisation d'un bilan carbone. Des affiches présentant chaque engagement ont été placées dans les agences Lydec et des annonces ont été publiées dans plusieurs supports de presse francophones et arabophones durant toute la période de la COP22. Des infographies ont également été conçues pour illustrer de manière pédagogique différentes thématiques liées à l'activité de Lydec et à sa contribution en termes d'atténuation et d'adaptation au changement climatique, telles que celles nommées « Eau & Industrie », « Assainissement & Océans », etc.

Solidarité de proximité et valorisation des actions des associations partenaires

Lydec a participé à plus d'une quarantaine d'actions de sensibilisation à la préservation de l'environnement et de solidarité de proximité, telles que la réalisation de travaux de branchement, d'opérations de curage, etc., au profit des associations de proximité.

D'autre part, Lydec a reconduit en 2016 le parrainage de l'émission quotidienne « *Al Hayat Moubadara* » sur Radio Aswat durant le mois de Ramadan. Cette émission est dédiée à la vie quotidienne des associations, notamment celles soutenues par la Fondation Lydec, en mettant en avant leurs défis, leurs initiatives de développement (local, durable, humain, etc.) et leurs réalisations.

Renforcer la fierté d'appartenance des collaborateurs

Mobilisation autour de la santé et de la sécurité au travail

Lydec a lancé au mois septembre une campagne interne de sensibilisation et de mobilisation des collaborateurs autour de l'enjeu sécurité, suite aux accidents mortels qui ont touché trois collaborateurs. Ainsi, une communication d'envergure a été déployée à ce sujet dans l'entreprise, notamment à travers de l'affichage sur tous les sites de Lydec (rappel des 10 règles qui sauvent), l'habillage des ascenseurs et un dispositif éditorial et de communication sur le blog interne.

Campagne de sensibilisation autour de l'application des standards métiers de Lydec

Pour accompagner le processus de standardisation mis en place dans l'entreprise, une campagne de communication interne a été lancée en octobre 2016 afin de mobiliser les collaborateurs sur l'application des standards métiers qui permettent à l'entreprise d'atteindre ses objectifs en termes d'excellence opérationnelle et d'engagements qualité. Le dispositif de communication déployé en interne comporte divers supports de communication, notamment des affiches et des capsules vidéos mettant en avant les bons gestes à adopter et ceux à éviter, ainsi qu'un guide des standards métiers destiné aux collaborateurs terrain et aux sous-traitants.

Mobilisation autour des nouveaux Engagements de service et des Engagements Climat

Afin de faciliter l'appropriation par les collaborateurs des Engagements adoptés par Lydec, et de favoriser la mobilisation de tous, les campagnes de communication externes relatives aux nouveaux Engagements de service (en juillet) ou aux Engagements Climat (en novembre) ont été largement relayées en interne à travers un dispositif d'affichage dans tous les sites de l'entreprise et d'information sur le blog interne.

L'image de Lydec sous la loupe

En 2016, Lydec a réalisé un bilan d'image afin de disposer d'une évaluation qualitative de son image et de son positionnement auprès de toutes ses parties prenantes : clients, collaborateurs, médias, institutionnels, associations, etc. et de définir les attentes de chacune de ces cibles. A l'issue de ce bilan, il apparaît que Lydec bénéficie principalement d'une image positive auprès de ses différentes parties prenantes. Six principales valeurs ont été associées à l'entreprise, à savoir : expertise, professionnalisme, proximité, modernité, communication et réactivité. Ces valeurs constituent aujourd'hui le socle de son image de marque. Les principales attentes des parties prenantes portent notamment sur plus de transparence de la facture, une plus grande visibilité publicitaire de la marque dans les médias (TV, radio), et davantage de communication autour des actions citoyennes.



7 PERSPECTIVES

Tendances et perspectives pour 2017

Au service du développement durable du Grand Casablanca

En 2017, Lydec entend poursuivre sa mobilisation sur la base des orientations stratégiques du projet Synergies 2020 (cf chapitre Stratégie p37) :

- Être à l'écoute et au service de tous les clients ;
- Être le partenaire quotidien des collectivités, de leurs habitants et de leurs représentants ;
- Être la référence professionnelle durable des entreprises de service public ;
- Assurer la promotion de l'enjeu « sécurité » et intégrer la performance au cœur de tous les projets stratégiques de l'entreprise

en s'appuyant sur une équipe mobilisée, fière de ses métiers, qui s'adapte à son environnement et soucieuse de la performance globale de l'entreprise.

L'entreprise se fixe comme objectif en 2017 de mener à bien les projets stratégiques identifiés à l'appui de cette vision dans tous les enjeux. La pertinence de ces axes est portée par les évolutions de son environnement (risques/opportunités), celles de ses métiers et par les faits marquants intervenus entre janvier 2016, et le 16 février 2017, date d'approbation du rapport de gestion. Depuis, un Comité de suivi de la gestion déléguée s'est tenu le 29/12/2016, et a décidé de donner une nouvelle dynamique aux travaux relatifs à la révision contractuelle.

Réussir la révision contractuelle quinquennale

Dans le cadre du processus de révision du contrat de gestion déléguée engagé, plusieurs dossiers à enjeux pour la société devraient être abordés et conclus, notamment les solutions (financières, contractuelles, etc.) adaptées aux besoins à venir de financement des investissements nécessaires au développement du Grand Casablanca et la résolution de tous les audits réalisés par l'Autorité Délégante pour l'évaluation de la période passée. En 2017, Lydec s'engage dans la préparation de ce processus aux côtés des autorités avec, en priorité de préserver l'équilibre économique du contrat de gestion déléguée par le maintien d'une gouvernance des investissements garantissant leur mise en œuvre optimale et dans les délais, et le respect des engagements de continuité de service et de performance d'exploitation.

Réussir l'harmonisation des périmètres de la Gestion Déléguée

Il s'avère indispensable de trouver des solutions de financement aux besoins d'investissements en eau et assainissement sur les nouvelles zones ouvertes à l'urbanisation. L'harmonisation des périmètres permettrait de libérer des ressources de financement additionnelles et de rétablir la péréquation entre les 4 métiers sur l'ensemble du territoire de la Wilaya du Grand Casablanca.

Ainsi, la gestion par un opérateur unique présenterait plusieurs avantages :

- une clarification et une simplification pour les habitants, les Communes et les Autorités : il y aurait un seul interlocuteur-opérateur sur la Région du Grand Casablanca
- une optimisation de l'opérationnel avec notamment une coordination/synergie des travaux d'infrastructure et de renouvellement pour les trois métiers ;
- la mise en cohérence régionale des tarifs pour les clients ainsi que des participations aux grandes infrastructures pour les aménageurs (simplification et homogénéité)
- la rationalisation des investissements et l'amélioration de la qualité du service par l'accélération du programme de modernisation des infrastructures de la Région du Grand Casablanca, où les besoins en investissement sont considérables et où les ressources ne peuvent être mobilisées sans recourir à la synergie entre les trois métiers (eau, assainissement, électricité).

Par ailleurs, l'entreprise, à la demande de l'Autorité Délégante, continue de l'accompagner en tant qu'expert et selon ses sollicitations, dans le cadre de ce projet afin de mettre en œuvre les dispositions de la convention cadre signée en septembre 2014 devant Sa Majesté de Roi que Dieu l'assiste.

Renforcer l'exemplarité et l'excellence opérationnelle

En 2017, Lydec ambitionne de renforcer l'engagement de ses collaborateurs au niveau de ses directions fonctionnelles comme au niveau de ses directions opérationnelles, et de promouvoir et prioriser l'exemplarité de l'entreprise notamment en termes de :

- performance et gains de productivité ;
- qualité de service aux clients (Grand Public, Grands Clients, Promoteurs, etc.) notamment en réaffirmant notre posture en terme d'engagements de service ;
- accompagnement et suivi des nouveaux services de paiement pour les particuliers ;
- proximité, qualité et rigueur dans les relations avec toutes les parties prenantes : tissu associatif, élus locaux et régionaux, Autorités ;
- qualité des études et des chantiers, anticipation des autorisations et passations de marché, suivi rigoureux des sous-traitants pour une mise en œuvre optimisée des investissements ;
- positionnement et réalisations en matière de RSE, valorisation et rayonnement à travers la fondation et l'université Lydec ;
- poursuivre le développement de la « diversification » au service d'un meilleur service aux clients ;
- poursuivre la montée en puissance de l'innovation sous toutes ses formes en valorisant et favorisant le déploiement des projets primés.

Maintenir un niveau élevé de performance globale

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 pluri-annuelles des tarifs eau et électricité et l'introduction de la sélectivité telles que décidées au niveau national 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 2017, Lydec anticipe 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 2017, 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 des clients.

La société ambitionne de maintenir son niveau de performance globale par rapport à 2015, 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 la maîtrise de tous ses coûts opérationnels notamment par le regroupement des effectifs des services centraux rue Mohammed Diouri, et 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 ;
- de développer, à la faveur d'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.

Une politique ambitieuse en matière de RSE et de ressources humaines

En 2017, Lydec entend, conformément à l'évolution de l'enjeu RSE de son projet d'entreprise « Synergies 2020 », renforcer le dialogue avec ses parties prenantes pour accompagner l'évolution de ses métiers et contribuer ainsi à la performance globale de l'entreprise. Pour ce faire, Lydec structurera en 2017 sa stratégie de dialogue avec les parties prenantes autour de ses enjeux RSE, au travers de deux actions :

- la refonte de sa feuille de route développement durable (PADD 2020) au regard des attentes exprimées par ses parties prenantes à l'occasion de l'étude de matérialité et de la nouvelle feuille de route Développement Durable du Groupe SUEZ ;
- la définition et le déploiement, en collaboration avec ses Directions et entités, de plans d'actions opérationnels sur le dialogue avec les parties prenantes.

Par ailleurs, dans l'objectif de renforcer sa contribution au développement durable de son territoire d'ancrage, la Fondation Lydec s'emploiera en 2017 à opérationnaliser son axe d'intervention dédié à l'engagement sociétal des collaborateurs, au travers de la mise en place d'un dispositif permettant aux collaborateurs de Lydec de participer à des actions sociétales au profit du tissu associatif local. Cette démarche sera complétée par la conception d'une stratégie d'innovation sociale s'appuyant sur des partenariats entre la Fondation Lydec et le monde universitaire et académique.

En 2017, au-delà de la poursuite de sa politique Ressources Humaines et des projets stratégiques associés dans le cadre de synergies 2020, Lydec entend confirmer sa démarche d'amélioration continue, grâce à :

- La certification du Centre de Formation et de Perfectionnement (CFP) sous la norme ISO 29990, qui permettra de structurer un système de management des services de formation de Lydec pour :
 - fournir un modèle générique de formation pour une pratique professionnelle performante et de qualité,
 - être une référence nationale en matière de conception, développement et fourniture de prestations de formation.
- L'automatisation et l'optimisation du processus de gestion de la formation, grâce à la mise en place d'un système d'information intégré sous SAP permettant :
 - d'étendre la couverture de SAP à la gestion de la formation pour mieux gérer et exploiter les données liées à la formation, en lien avec les autres processus RH
 - d'augmenter la performance du processus de gestion de la formation tout en dégageant du temps pour des projets d'amélioration continue
 - d'anticiper la planification des besoins futurs en termes de formation,

L'innovation, au cœur du projet d'entreprise Synergies 2020

En tant qu'entreprise Innovante, Lydec favorise et encourage de plus en plus l'esprit d'innovation afin de s'adapter plus facilement aux nouvelles exigences de son environnement et répondre adéquatement aux attentes de ses clients tout en favorisant un développement optimal de la ville de Casablanca.

En plus de sa démarche d'innovation en interne et consciente qu'elle ne peut pas innover seule, Lydec s'ouvre à l'externe en associant à sa réflexion des acteurs de l'écosystème d'innovation et d'entrepreneuriat nationaux et/ou internationaux.

Son programme « d'Open Innovation » se veut un bon levier pour Lydec pour continuer sa transformation managériale en établissant de nouvelles formes de gestion de projets plus autonomes, souples et agiles, capables de diffuser l'énergie entrepreneuriale au sein de toute sa structure afin de développer l'esprit créatif et faire émerger ainsi des solutions innovantes répondant à ses enjeux stratégiques.

AGO du 7 juin 2017

- Modalités de participation
- Projets de résolutions

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.

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.

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
Angle avenue Moulay Hassan 1^{er} et rue Gouraud – 20 070 Casablanca
Email : pierre-alexandre.lacarelle@lydec.co.ma

Projets de résolutions

Première résolution : approbation des comptes sociaux de l'exercice 2016

L'Assemblée Générale, 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 2016 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 2016, après avoir examiné les états financiers au 31 décembre 2016, approuve le bilan et les comptes de l'exercice 2016 tels qu'ils sont présentés et desquels il résulte un bénéfice net de + 159 947 746,41 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, 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 2016 s'élève à 159 947 746,41 dirhams ;
- constate que le report à nouveau est de 767 559 986,74 dirhams ;
- soit un montant disponible pour l'affectation du résultat qui s'élève à 927 507 733,15 dirhams ;
- décide d'affecter le total ainsi obtenu :
 - au dividende pour un montant de 180 000 000,00 dirhams
 - au report à nouveau pour un montant de 747 507 733,15 dirhams

L'Assemblée Générale décide

- en conséquence la mise en paiement d'un dividende de 22,5 dirhams par action
- le paiement des dividendes à compter du 15 juillet 2017.

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 2016.

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. Abdou DIOP et au Cabinet Ernst & Young représenté par M. Bachir TAZI de leur mandat de commissaires aux comptes pour l'exercice 2016.

Sixième résolution : quitus s'il y a lieu à un administrateur démissionnaire

Monsieur Mohammed Amine Benhalima, ayant démissionné de sa fonction d'Administrateur en date du 1^{er} février 2017, l'Assemblée Générale Ordinaire donne en tant que besoin, à cet administrateur, quitus de sa gestion au titre de la période s'étalant du 16 juin 2005 au 1^{er} février 2017.

Septième résolution : ratification de la cooptation d'un nouvel administrateur

L'Assemblée générale ordinaire prend acte et ratifie la cooptation, en qualité d'administrateur, effectuée par le Conseil d'administration en date du 16 février 2017 de Monsieur Khalid Ziane, Directeur Général de Fipar-Holding, de nationalité Marocaine, né à Casablanca (Maroc), titulaire de la carte d'identité BE631115, demeurant Lot chaabi Villa C12 Harhoura, Temara, Maroc.

Le mandat de cet administrateur prendra fin à l'issue de l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 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 04, rue Tah, Lotissement Fadloullah II, Beauséjour, 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.

.

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 Délégante** : 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

- **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.
- **Chiffre d'affaires** : montant global des ventes de produits et services réalisé par la Société, sur une période donnée, dans l'exercice de son activité normale et courante.
- **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.

> E

- **Espaces services** : commerces de proximité (téléboutique, bureau de tabac, librairie, papeterie...) agréés par Lydec afin d'assurer le service de paiement de ses factures.
- **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.
- **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.

> G

- **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.

> L

- **Luxmètre** : capteur qui permet de mesurer le niveau d'éclairage. L'unité de mesure est le Lux.

> 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.

> O

- **Ordonnancement** : gestion de l'enchaînement des tâches techniques ou administratives nécessaires à la résolution de la demande d'un client.

> 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 Déléguée, élus, autorités, clients, associations de quartier, etc.
- **PDA (Personal Digital Assistant)** : appareil numérique portable (ordinateur de poche) qui propose de nombreuses applications et permet l'enregistrement des informations.
- **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.
- **Profil des eaux de baignade** : étude des caractéristiques de la zone de baignade et identification des sources de pollution susceptibles d'avoir un impact sur la qualité des eaux de baignade et d'affecter la santé des baigneurs, et plan d'amélioration associé.
- **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 000V.
- **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

- **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.
- **Station de prétraitement** : station qui permet de dépolluer suffisamment les eaux usées, en éliminant les composés les plus volumineux, pour qu'elles n'altèrent pas la qualité du milieu naturel. Elle est généralement équipée de trois systèmes : le dégrillage pour éliminer les déchets volumineux, le dessablage pour éliminer les sables et graviers, et le dégraissage-déshuilage pour éliminer les graisses et huiles.
- **Système d'Information Géographique (SIG)** : système informatique permettant de gérer un ensemble de données en y intégrant la localisation géographique.
- **Station de pompage** : station équipée de pompes pour pomper un fluide d'un point A vers un point B.
- **Surpresseur d'eau potable** : équipement de pompage qui permet d'augmenter la pression de l'eau en cas de besoin. Il est recommandé pour les immeubles de plus de cinq étages, et dans les zones du réseau à faible pression.

> T

- **Tampon** : dispositif de voirie en fonte utilisé pour fermer un regard.
- **Taux de dépollution** : rapport entre le volume des eaux usées traitées et prétraitées et le volume des eaux usées collectées.
- **Taux de disponibilité (éclairage public)** : rapport entre le nombre de points lumineux en fonctionnement et le nombre total de points lumineux.
- **Taux de fréquence** : indicateur annuel de la fréquence des accidents de travail dans une entreprise. Il se calcule de la manière suivante : nombre d'accidents de travail en service avec arrêt fois 1000, divisé par le nombre d'heures travaillées.
- **Taux de gravité** : indicateur annuel de la gravité des accidents de travail dans une entreprise. Il se calcule de la manière suivante : nombre de jours d'arrêt des accidents de travail en service fois 1000, divisé par le nombre d'heures travaillées.

> Z

- **Zone de déferlement** : surface à l'intérieur de laquelle la houle est modifiée à l'approche de la côte (lieu où se brisent les vagues).