



COMMUNICATION SUR LES PROGRÈS 2018

SYNTHÈSE DE LA DÉMARCHE RSE DE LYDEC

4 juin 2019

SOMMAIRE

1. DÉCLARATION DE SOUTIEN AU PACTE MONDIAL DES NATIONS-UNIES
2. LA DÉMARCHE RSE DE LYDEC
3. RENFORCER L'APPROCHE PARTENARIALE AU SERVICE DU BIEN COMMUN
4. CONTRIBUER À UNE URBANISATION DURABLE DU GRAND CASABLANCA
5. GÉRER DURABLEMENT LES RESSOURCES NATURELLES DANS UN CONTEXTE DE CHANGEMENT CLIMATIQUE
6. PROMOUVOIR UN DÉVELOPPEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE ÉQUITABLE

À propos de ce document

Ce document indique les progrès accomplis pour mieux intégrer les principes du Pacte Mondial des Nations Unies dont Lydec est adhérente depuis 2015. C'est aussi une synthèse de la démarche de Responsabilité Sociétale de Lydec.

Les données publiées dans ce document couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018.

Où trouver l'information ?

Les index relatifs au Pacte Mondial et aux Objectifs de Développement Durable sont situés à la fin de ce document. Elles offrent la correspondance entre les principes des normes et le contenu du document de Lydec.

1. DÉCLARATION

DE SOUTIEN AU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

Monsieur le Secrétaire Général, honorables parties prenantes,

Filiale du Groupe SUEZ au Maroc, Lydec est un opérateur de services publics qui gère la distribution d'eau et d'électricité, la collecte des eaux usées et pluviales et l'éclairage public dans le Grand Casablanca, capitale économique du Maroc.

Lydec s'est fixé comme raison d'être d'apporter au quotidien des services essentiels de qualité aux citoyens et aux acteurs économiques dans un esprit d'efficacité, d'innovation et de partenariat pour contribuer au développement durable de son territoire d'ancrage.

Consciente de la contribution de ses métiers à la performance économique, mais aussi environnementale et sociale de la Région de Casablanca, Lydec est engagée dans une démarche pérenne de développement durable initiée dès 1998 et ayant fait l'objet d'une première notation extra-financière en 2004 par Vigéo.

A ce titre, nous avons souhaité nous conformer aux meilleurs standards nationaux et internationaux au titre de la RSE. C'est dans ce cadre que nous avons adhéré au Pacte Mondial des Nations Unies en octobre 2015.

Cet engagement constant a été au fil des années renforcé, structuré et intégré à la stratégie de l'entreprise. Nous l'avons formalisé en 2018 dans notre Feuille de Route de Développement Durable 2030 qui incarne la dynamique d'innovation positive que Lydec met en œuvre pour proposer à ses parties prenantes des initiatives plus responsables et créatrices de valeur partagée.

Dans cette continuité, j'ai l'honneur de réitérer l'engagement volontaire de Lydec en matière de développement durable et son soutien envers les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies concernant le respect des Droits de l'Homme, des normes internationales du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Cet engagement continu s'est illustré en 2018 dans le cadre de deux faits majeurs :

- l'adoption d'une Feuille de Route de Développement Durable 2030 adossée aux référentiels internationaux et nationaux (ODD, SNDD) et intégrant les visions stratégiques territoriales ;
- et la certification de notre système de management anti-corruption selon référentiel ISO 37.001.

Forts de cet engagement, nous avons souhaité passer dans le cadre de notre troisième communication annuelle sur le progrès à un niveau « GC Advanced », attestant ainsi de la maturité de notre démarche RSE, mais aussi de notre volonté d'accompagner le déploiement des Principes du Pacte Mondial dans nos activités, ainsi que des Objectifs de Développement Durable des Nations Unies sur notre territoire d'ancrage.

Enfin, compte tenu de la place du dialogue avec nos parties prenantes en tant que socle de notre démarche RSE, nous nous engageons à partager ces informations par tous les canaux et moyens de communication auprès des parties prenantes concernées.

Vous prie d'agréer l'expression de mes salutations distinguées.

Le 4 juin 2019

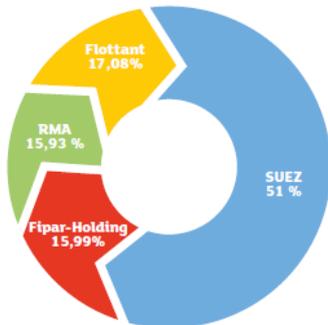
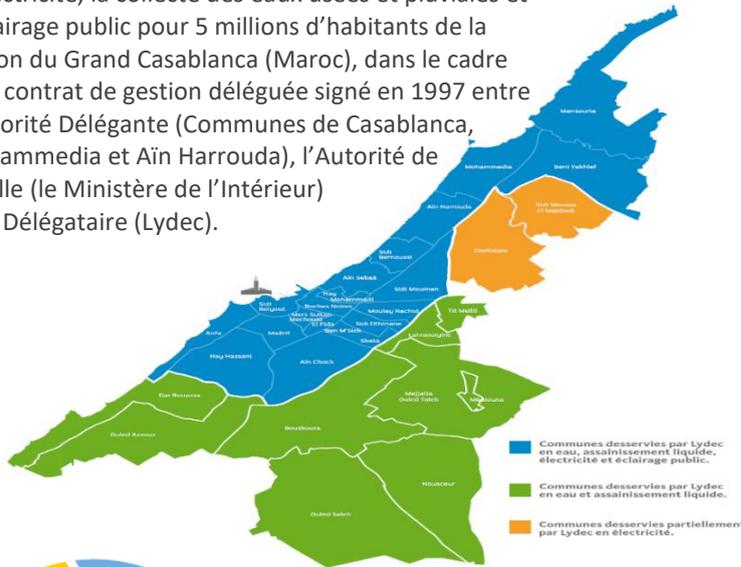
Jean- Pascal DARRIET
Directeur Général



LYDEC, UN ACTEUR ANCRÉ DANS SON TERRITOIRE

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 Déléguée (Communes de Casablanca, Mohammedia et Aïn Harrouda), l'Autorité de Tutelle (le Ministère de l'Intérieur) et le Déléguataire (Lydec).



4 Valeurs
 Orientation Client
 Innovation
 Intégrité
 Solidarité

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

Capital social

800.000 000 Dhs

Chiffre d'affaires

7.242 MDhs

Résultat net

204 MDhs

Investissements

Près de

16,7 milliards Dhs

investis depuis 1997 au service du développement du Grand Casablanca et de la qualité du service aux clients.

3.326

collaborateurs

Plus de

1,27 million

de clients en eau

1,02 million

de clients en électricité

Accessibilité des services
 Interventions rapides
 « Dépannage »

24h/24 • 7j/7

Infrastructures

Eau potable

- 6.450 km de réseau de distribution
- 36 réservoirs de stockage, capacité 667 130 m³
- Autonomie de distribution supérieure à 29h
- ~ 51 millions de m³ d'eau économisés en 2018 par rapport à 1997 grâce à l'utilisation de technologies innovantes pour détection et réparation des fuites, soit la consommation de plus d'un million d'habitants
- Consommation journalière moyenne 547.000 m³/j
- ~ 200 millions de m³ d'eau distribués en 2018
- Taux de conformité global de l'eau distribuée en 2018 : 99,97% (96.500 analyses effectuées)

Assainissement

- + 6.150 km de réseau (unitaire et séparatif)
- 2 stations de prétraitement des eaux usées (9 m³/s, émissaire marin de 3,6 km) à El Hank et (11 m³/s, émissaire marin de 2,2 km) à Eaucéan
- 2 stations d'épuration des eaux usées (40 000 eh) à Médiouna et (76 800 eh) à Nouaceur
- 122 bassins d'orage : ~ 1 Mm³ capacité de stockage

Electricité

- 10 postes sources HT/MT (puissance 1.590 MVA)
- 3.566 PDP / 1.781 postes « clients »
- + 9.200 km de câbles MT & BT

Eclairage public

- + 150 000 points lumineux
- Taux de disponibilité : 96%

Quadruple Certification

QUALITÉ

ISO 9.001 • OHSAS 18.001

ISO 27.001 • ISO 14.001

Double accréditation ISO 17.025

Centre Technique de Métrologie
 et Laboratoire Labelma

Certification du Système de
 Management Anti-Corruption selon
 le référentiel **ISO 37001 version 2017**

Reconnue **TOP PERFORMER RSE**

par Vigeo Eiris
 et intégrée au palmarès

Best Emerging Market Performers

de Vigeo Eiris

LYDEC, UN ACTEUR RESPONSABLE ET ENGAGÉ

Lydec s'est fixé comme raison d'être d'apporter au quotidien des services essentiels de qualité aux citoyens et aux acteurs économiques dans un esprit d'efficacité, d'innovation et de partenariat pour contribuer au développement durable de son territoire d'ancrage. La Feuille de Route de Développement Durable 2030 incarne la dynamique d'innovation positive que Lydec met en œuvre pour proposer à ses parties prenantes des initiatives plus responsables et créatrices de valeur partagée.

4 ENGAGEMENTS structurent la démarche de progrès continu et guident l'action des collaborateurs pour soutenir le développement du modèle de croissance durable de Lydec.

ORIENTATIONS	<ul style="list-style-type: none"> • Être à l'écoute et au service de tous nos clients • Être le partenaire quotidien des collectivités, de ses habitants et de leurs représentants • Être la référence professionnelle durable des entreprises de service public 			
ENGAGEMENTS	Renforcer l'approche partenariale au service du Bien Commun	Contribuer à une urbanisation durable du Grand Casablanca	Agir en faveur de la gestion durable des ressources naturelles dans un contexte de changement climatique	Promouvoir un développement socio-économique équitable
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> • Intégrer le respect des droits humains dans les relations avec nos parties prenantes • Développer une approche collaborative avec nos parties prenantes • Pérenniser la confiance en promouvant une culture d'éthique 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à l'attractivité du territoire du Grand Casablanca • Innover pour développer des solutions adaptées aux enjeux de la Ville de demain 	<ul style="list-style-type: none"> • Être un acteur de référence de la gestion durable de la ressource en eau • Agir pour la préservation de l'océan et du littoral • Contribuer à la gestion efficace de l'énergie à travers nos activités • Anticiper les enjeux liés au changement climatique 	<ul style="list-style-type: none"> • Développer l'accès durable aux services essentiels • Contribuer à un développement local inclusif

La Feuille de Route de Développement Durable 2030

Afin de répondre aux enjeux environnementaux, sociaux, sociétaux et économiques de son territoire d'ancrage, et contribuer à l'amélioration du cadre de vie de plus de 4,5 millions d'habitants du Grand Casablanca, Lydec a structuré sa démarche de durabilité dans sa Feuille de route Développement Durable 2030.

Lydec doit développer ses process sans augmenter la pression sur les ressources du Grand Casablanca et tout en développant des relations durables avec ses partenaires.

Urbanisation durable, partenariat au service du bien commun, gestion durable des ressources naturelles et développement socioéconomique équitable... tels sont les quatre engagements de la Feuille de route de Développement Durable 2030.

Lydec saisit cette communication sur les progrès du Pacte Mondial des Nations-Unies de 2018 pour expliciter ses réalisations visant à transformer durablement son modèle de croissance, notamment via sa Feuille de route Développement Durable 2030.

2. LA DÉMARCHE RSE DE LYDEC

Lydec est engagée depuis près de 15 ans dans une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE). Elle a été initiée dès 2004, par une sollicitation d'une notation du cabinet de rating ESG Vigéo.

L'Entreprise a constamment œuvré à conduire ses activités dans le respect de l'éthique, réduire son empreinte environnementale et inclure dans sa démarche le dialogue avec ses parties prenantes.

Lydec a structuré sa démarche en 2016 pour placer la RSE au cœur de son modèle d'entreprise. L'étude de matérialité réalisée à conféré à Lydec les bases de sa future Feuille de route Développement Durable 2030. Cette démarche vise un objectif ultime : créer de la valeur pour l'Entreprise, pour ses parties prenantes et pour son écosystème sur le long terme.

2.1. Respecter les droits de l'homme

Le respect des droits humains est un axe majeur de la démarche RSE de Lydec. Les impacts liés au respect des droits humains fondamentaux concernent essentiellement ses processus de gestion des ressources humaines et de dialogue social, ainsi que ceux en lien avec les impacts sociaux sur sa chaîne de valeur.

Consciente de l'importance croissante de cet enjeu au niveau international, elle a intégré à sa Feuille de Route Développement Durable adoptée en 2018 un objectif stratégique intitulé «Intégrer le respect des droits humains dans les relations avec nos parties prenantes».

Une formalisation d'une politique de Droits de l'Homme est prévue dans les années à venir.

2.2. Créer de la valeur partagée avec son écosystème

Concrètement, cela signifie pour Lydec d'intégrer la volonté d'avoir un impact positif à chaque étape de sa chaîne de valeur, non seulement pour son activité, mais également pour l'ensemble de son écosystème : ses clients, ses collaborateurs, ses fournisseurs et ses autres partenaires...

Pour que cette approche se concrétise dans les années à venir, Lydec est convaincue que chaque collaborateur, chaque entité a la responsabilité d'intégrer cette dimension dans les prises de décisions qui guident la vie de l'Entreprise.

2.3. Des objectifs ambitieux

Apporter une contribution positive à son environnement passe aussi par l'innovation. Désormais, celle-ci a intégré également le modèle d'entreprise de Lydec.

La stratégie et les engagements de Lydec sont également alignés sur les Objectifs de Développement Durable (ODD) définis par l'Organisation des Nations Unies (ONU) en lien avec son activité¹.

Ce modèle pour une croissance durable s'appuie sur 4 piliers :

1. Renforcer l'approche partenariale au service du Bien Commun
2. Contribuer à une urbanisation durable du Grand Casablanca
3. Agir en faveur de la gestion durable des ressources naturelles dans un contexte de changement climatique
4. Promouvoir un développement socio-économique équitable.

Pour chacun d'entre eux, Lydec a ainsi défini des objectifs chiffrés qui guideront ses actions.

2.4. Une appropriation des enjeux RSE à tous les niveaux

L'organisation de Lydec facilite la prise en compte des enjeux RSE depuis les instances dirigeantes jusqu'aux équipes managerielles et opérationnelles.

2.4.1. Un Comité dédié à l'Éthique et au Développement Durable²

Le Comité 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. Avec la mise en place à Lydec d'un système de management anticorruption conforme à la norme NM ISO 37.001 en 2018, les attributions du Comité ont été élargies à la supervision du fonctionnement de ce système et à l'examen de son adéquation.

Sur le plan opérationnel, Lydec fonde sa démarche RSE sur trois fondamentaux :

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

¹ Voir Index Pacte Mondial

² Plus de détail sur la composition de ce Comité et son fonctionnement sont disponibles dans le rapport de gestion 2018, page 24 et 25. URL : https://client.lydec.ma/site/fr/c/document_library/get_file?uuid=686d434f-8ee9-484f-8770-dea2558a1375&groupId=10156

Le Conseil d'Administration, par l'intermédiaire de son Comité d'éthique et de développement durable, le Directeur Général et les membres du Comité de Direction Générale sont les premiers garants de l'application de la Charte Éthique³ de Lydec. Ils ont également la responsabilité de veiller à ce que le Système de management anti-corruption, adopté en 2018, reste approprié, adéquat et efficace⁴.

Le Directeur Général a également nommé un déontologue qui lui est rattaché. Ce dernier remplit également la fonction de Responsable conformité anti-corruption au sens de la Norme NM ISO 37001.

La Déontologue peut être saisi par tout collaborateur et apporte aide et conseils à tout collaborateur qui s'interroge en matière d'éthique et contribue 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.

2.4.2. Le dispositif de gestion des risques

La politique de gestion des risques de Lydec repose sur :

- Une cartographie des risques majeurs et prioritaires, mise à jour annuellement et soumise au Comité d'Audit. Les risques sont suivis par le Comité de Direction Générale (CDG). En 2018, Lydec a revu, dans le cadre d'un séminaire de Direction Générale dédié, la cartographie des risques majeurs sur la base d'une analyse des faits marquants, de l'évolution du contexte et des forces et menaces qui en découlent.
- La cartographie ainsi revue a été présentée, commentée et validée par le Comité d'Audit. Un focus particulier a été porté sur les nouveaux risques ainsi que sur les principales évolutions enregistrées depuis la dernière revue des risques.
- Une cartographie des risques éthiques pilotée par la Déontologue est suivie par le Comité d'éthique et de développement durable. En 2018, Lydec a réalisé une revue des risques éthiques identifiés pour répondre aux exigences de la loi française dite « Sapin 2 » sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique ; Lydec étant tenue dans ce domaine par les mêmes obligations que SUEZ.

³https://client.lydec.ma/site/fr/c/document_library/get_file?uuid=607967f4-a96a-4746-a47c-9595f755cb6f&groupId=10156

⁴https://client.lydec.ma/site/fr/c/document_library/get_file?uuid=0455f035-3e39-4667-9323-74351678089e&groupId=10156

- Une cartographie des risques de corruption : établie en 2018 pour se conformer aux exigences de Suez, cette cartographie, extraite de la cartographie des risques éthiques, a pour objectif d'identifier des scénarios de risques de corruption (risques bruts) par domaine et par processus, d'évaluer leurs niveaux d'expositions, d'identifier les actions de minimisation associées (existantes et/ou nouvellement identifiées) afin d'évaluer le niveau d'exposition au risque résiduel. Les plans d'actions associés viennent renforcer le dispositif de contrôle interne.
- Un rapport annuel sur la gestion des risques environnementaux et industriels (conformité et maîtrise des impacts des installations et des produits) établi par le responsable Risques Environnementaux et Industriels (EIRO).
- Une cartographie des risques « Santé Sécurité au Travail » gérée par la Direction Prévention Sécurité, établie selon les exigences du référentiel OHSAS 18001 adopté dans l'entreprise et déclinée par Direction.
- Une cartographie des risques liés au Système d'Information (SI) gérée par la Direction SI et revue annuellement sous le pilotage du Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) conformément aux exigences du référentiel ISO 27001 adopté.

2.4.3. Le Comité de Nominations et de Rémunérations

Le Comité de Nominations et de Rémunérations est une autre instance qui peut étudier des thématiques RSE en raison de sa mission consistant à 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.

Le système de management de la performance de Lydec 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'étalonnage – ISO/CEI 17.025
- Fourniture d'un service d'apprentissage continu de qualité – ISO 29.990
- La prévention des risques de corruption – ISO 37.001.
- Global Compact, Label CGEM et Reporting GRI
- L'amélioration de la performance énergétique – ISO 50.001.

2.4.4. Direction Communication, Développement Durable et Innovation (DCDDI)

Au niveau opérationnel, la DCDDI conçoit la Feuille de route stratégique de la durabilité, pilote le processus RSE, met en place les indicateurs de monitoring et anime un réseau de référents RSE dans la majorité des métiers de Lydec.

2.4.5. Wassit Lydec, la médiation au sein de Lydec

Lydec a, depuis 2007, mis en place un dispositif de médiation afin de traiter les sollicitations des clients pour lesquelles une solution de la part des services de l'entreprise avait été fournie, mais jugée insatisfaisante par les clients concernés. Le dispositif de médiation de Lydec constitue un reflet de la vision de Lydec « Synergies 2020 » dont l'un des axes stratégiques est « être à l'écoute et au service du client ».

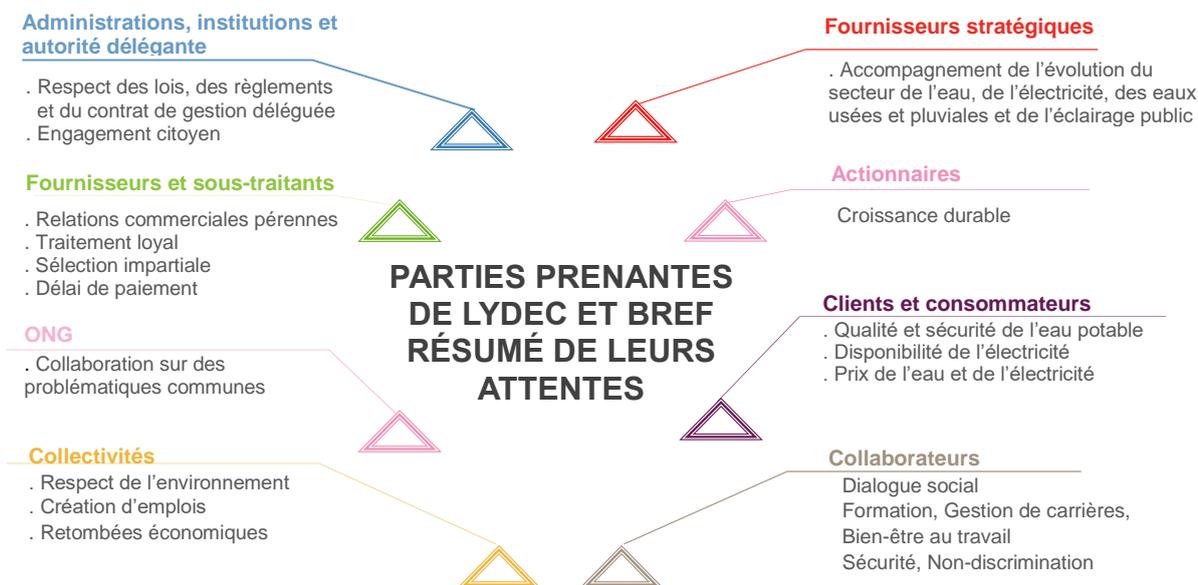
La mise en œuvre de ce dispositif traduit la volonté de la Direction Générale de renforcer la proximité et la confiance avec tous ses clients et ses partenaires, en mettant à leur disposition, en complément des services internes existants de traitement des réclamations, un mode alternatif de règlement amiable de différend ainsi qu'un canal de communication supplémentaire pour mieux servir les clients.

Le médiateur, Wassit Lydec, au sein la Direction Générale, est indépendant de toute activité opérationnelle ce qui lui assure son impartialité. Il a assuré différentes fonctions à Lydec lui permettant d'avoir la connaissance des processus de l'entreprise pour une plus grande réactivité et efficacité dans le traitement des réclamations qu'il prend en charge. Le médiateur participe à la dynamique des processus en captant des informations pertinentes sur les problématiques récurrentes des clients et en faisant part des propositions d'améliorations, dans son rapport annuel, à partir des constats. Il peut être facilement saisi par courrier ou via son adresse mail portée à la connaissance du public à travers le site web et les agences Lydec.

Son travail est encadré par la charte du médiateur Lydec disponible sur le site web. Cette charte a pour objet de préciser les objectifs, principes, rôle et modes d'intervention de la médiation. Une nouvelle version de la charte a été élaborée et publiée en octobre 2018. Ces dernières années, le dispositif a gagné en visibilité et en efficacité. Les clients font de plus en plus recours au médiateur pour trouver une solution aux différends qui les opposent aux services de Lydec. Sur les 420 demandes reçues par le médiateur :

- 253 saisines, soit 60% des demandes, sont adressées au médiateur sans contact préalable des services client. Ces demandes ont été transférées aux services « courrier » et « réclamation » pour traitement. Le médiateur opère un suivi de ces dossiers et s'assure qu'une réponse a été adressée au client.
- 167 saisines, soit 40%, sont jugés recevables, traités et clôturés. Les saisines du médiateur sont réparties en 3 grandes familles :
 - ✓ « Commerciales » telles que les réclamations relatives aux montants des factures dont le montant est jugé élevé, aux estimations, aux redressements, aux régularisations, au signalement d'erreur de relevé, à la non réception des factures, au signalement de compteur bloqué, au blocage de règlement via AEL/GAB, au délai pris dans la de pose de compteur, délai pris dans la mise en service, etc.
 - ✓ « Techniques » liées aux 4 métiers Lydec, elles concernent des signalements de débordement des eaux usées chez les clients ou dans la voie publique, des mauvaises odeurs, des ouvrages endommagés, des demandes de vidange des fausses septiques, des lampes éteintes ou des zones non éclairées, des déclenchements répétitifs d'électricité, des surtensions, des signalements de fuite d'eau, de faible débit d'eau distribué ou de la qualité d'eau ...etc.
 - ✓ « Travaux » liées aux processus de branchement et à la qualité des chantiers. L'année 2018 a été marquée par la continuité de la coordination avec les autres services de traitement des demandes et réclamation des clients, la mise à jour et la publication de la charte de médiation Lydec, le lancement en interne d'une étude post-contact de l'activité médiation et la participation et la contribution au séminaire international de la médiation organisé par la Chambre Française de Commerce et de l'Industrie du Maroc (CFCIM).

3. RENFORCER L'APPROCHE PARTENARIALE AU SERVICE DU BIEN COMMUN



Lydec favorise un dialogue permanent avec ses parties prenantes. En 2016, une consultation publique a été réalisée sur les enjeux RSE tout en priorisant les parties prenantes. Lydec engage le dialogue tout au long de l'année à travers les formats suivants par catégorie de partie prenante.

Parties prenantes internes

- Cycle de réunions du Comité de Direction Générale, Comité de Suivi des Projets Stratégiques, Comité des Directeurs et Comité d'orientation
- Blog interne
- Campagnes internes (dont projet d'entreprise, Engagements de service, sécurité, Feuille de route DD)
- Communication sur les chantiers (sécurité) Guides (accueil des nouvelles recrues, bonne conduite, SST...) ; Rapport de gestion (actionnaires)...

Partenaires économiques

- Centre de Relation Clientèle
- Site web Lydec, réseaux sociaux et blog externe
- Publications « Lydec & Vous » et affichage publications distribuées dans le réseau d'agences
- Enquête annuelle de satisfaction Clients grand public
- Rapport d'activité
- Bilan d'image 2016
- Réunions et visites fournisseurs et sous-traitants

Régulateurs

- Comité de suivi de la Gestion Déléguée
- Réunions régulières avec le Service Permanent de Contrôle de l'Autorité Délégante, la Direction des Régies et services concédés
- Site web Lydec
- Rapport d'activité
- Rapport de gestion déléguée (autorité délégante)
- Visites chantiers et ouvrages
- Supports de présentation des sites et projets : station Eaucéan, INDH-Inmae...

Influenceurs sociétaux

- Cycle de réunions de proximité avec les élus et autorités locales
- Blog externe
- Pages Lydec sur les réseaux sociaux
- Actions de la Fondation Lydec 5société civile, universités...)
- Bilan d'image 2016
- Visites chantiers et ouvrages (galerie Eaucéan, espace expérimental de Médiouna, 7/24 Centre de veille et de coordination de Lydec...)
- Séminaire médias annuel et communiqués de presse (médias)

3.1. L'Éthique, au cœur des activités de Lydec

L'analyse de l'étude de matérialité conduite par Lydec en 2016 a confirmé l'attente forte de toutes les parties prenantes, tant internes qu'externes, pour six enjeux ESG :

1. Gestion efficiente de l'énergie
2. Assurer un service sans interruption
3. Augmenter la satisfaction des clients et des utilisateurs
4. Protéger les océans et les littoraux
5. Garantir l'hygiène, la santé, le bien-être et la sécurité au travail
6. Promouvoir l'éthique et l'intégrité dans le respect des lois

Lydec a répondu à l'identification de ces enjeux par différents dispositifs. L'enjeu Éthique en particulier a été suffisamment investi et dont les actions ont été décrites dans la partie (1) : Démarche RSE de Lydec.

Plus qu'un enjeu spécifique, il s'agit d'asseoir une culture et une pratique de l'éthique au quotidien à tous les niveaux de l'entreprise.

3.1.1. Gouvernance de l'Éthique

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'Éthique», un Guide de bonne conduite, qui ont été diffusés et déployés par des actions de proximité auprès de l'ensemble des collaborateurs. Le 7 août 2017, la norme ISO 37001 « Système de Management Anti-Corruption – Exigences et recommandations de mise en œuvre » a été adoptée en tant que norme marocaine. Lydec y a vu une opportunité pour structurer sa démarche de lutte contre la corruption contribuant ainsi, à son niveau, à l'engagement national de lutte contre la corruption.

En 2018, Lydec s'est ainsi engagée dans une démarche volontariste de mise en place d'un système de management anti-corruption conforme à la dite norme.

Dans ce cadre, le référentiel documentaire sur l'éthique s'est vu enrichi par de nouveaux documents et procédures, dont notamment une nouvelle version des règles et procédures en matière de cadeaux, invitation et voyages et un guide anti-corruption.

A l'instar des guides pratiques déjà diffusés, ce dernier guide a pour ambition d'aider concrètement les collaborateurs dans leurs comportements et dans leurs décisions. Par ailleurs, Lydec a également adopté un code de déontologie qui encadre la gestion des informations sensibles et des transactions sur les titres de la société.

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

Le Conseil d'Administration, par l'intermédiaire de son Comité d'éthique et de développement durable, le Directeur Général et les membres du Comité de Direction Générale sont les premiers garants de l'application de la Charte Éthique de Lydec.

Ils ont également la responsabilité de veiller à ce que le Système de management anti-corruption reste approprié, adéquat et efficace. A cet effet, la Direction Générale veille à doter le Système des outils nécessaires au suivi de son déploiement et à la détection des violations de ses règles. Elle instaure également un système de contrôle de l'application des dispositifs éthique et de conformité.

Chaque directeur est également porteur de cet engagement managérial. Les processus s'appliquent à l'ensemble des collaborateurs et les responsables hiérarchiques ont des obligations particulières : transmettre, sensibiliser, former et contrôler. Le Directeur Général a également nommé un déontologue qui lui est rattaché. Ce dernier remplit également la fonction de Responsable conformité anti-corruption au sens de la Norme NM ISO 37001.

3.1.2. Cartographie des risques éthiques

A ce titre, La Déontologue a pour mission de s'assurer que le système de management anti-corruption mis en place est conforme aux exigences de cette norme. En cela, Il vient en appui aux Directeurs dans l'exercice de leur responsabilité en matière de conformité des activités et missions dont ils ont la charge. La Déontologue est par ailleurs, chargé de veiller à la mise en œuvre des principes, règles et procédures en matière d'éthique sur le périmètre des activités de Lydec.

A la fois facilitateur et animateur, il contribue à la prévention du risque éthique en impulsant des pratiques professionnelles conformes aux engagements de Lydec.

Parmi ses missions, La Déontologue établit :

- un rapport annuel interne, destiné au Comité d'Éthique et de Développement Durable. ;
- un rapport semestriel, communiqué à l'Autorité Marocaine des Marchés de Capitaux (AMMC).

Il adresse directement ses conclusions au Directeur Général de Lydec et rapporte régulièrement au Comité d'Éthique et de Développement Durable. La Déontologue peut être saisie 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. La 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 notamment celui de la corruption.

3.1.3. Progrès réalisés

Pour mener à bien son activité, La Déontologue de Lydec reçoit le soutien de plusieurs directions fonctionnelles, notamment de l'audit, du contrôle interne, de la communication, des ressources humaines. En matière de ressources humaines, au cours de l'année 2018, les cadres ont suivi une formation sur la thématique de la prévention de la corruption.

De même, à l'occasion du déploiement du Système de management anti-corruption et du Guide anti-corruption, tous les collaborateurs de Lydec ont été sensibilisés au risque de corruption et aux moyens de prévention de ce risque.

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 (CNDP).

3.2. Promouvoir des bonnes pratiques sociales et environnementales avec ses partenaires

Lydec place le partenariat et la collaboration avec ses parties prenantes au cœur de son modèle de croissance durable⁵.

3.2.1. Avec ses fournisseurs, sous-traitants et distributeurs

Les fournisseurs sont une partie prenante importante pour Lydec. Les appels d'offre constituent la modalité la plus utilisée en termes d'achat car cela répond à la fois aux exigences réglementaires, contractuelles et à celles du groupe SUEZ.

Lydec a recours aux appels d'offres pour réaliser l'essentiel de ses achats et garantir ainsi la transparence et le libre jeu de la concurrence entre ses prestataires⁶. Trois principes orientent la politique des achats de Lydec :

- L'efficacité économique et opérationnelle dans la satisfaction des besoins de ses clients ;
- Le respect des règles d'éthique comme fondement des relations avec les fournisseurs et sous-traitants ;
- Le développement durable avec, entre autres, les exigences en matière de responsabilité sociétale des entreprises, de développement durable et de règles liées à la Santé et à la Sécurité au Travail. Opérant en 2018 avec plus de 500 fournisseurs et sous-traitants essentiellement marocains, Lydec se positionne en acteur majeur dans le développement de l'économie nationale.

À fin 2017, et sur les 790 contrats contractualisés, 90% d'entre eux incluaient des clauses d'impacts sociaux et environnementaux.

En 2018, la Direction des Achats a déployé auprès de tous ses collaborateurs le système de management anti-corruption. Dans ce cadre, a été :

- Renforcé le dispositif contractuel anticorruption dans nos marchés et conditions générales d'achats ;
- Mis en place D'une démarche « due diligence anti-corruption » par les acheteurs comme mesure de prévention lors de la sélection des fournisseurs.
- déployé l'engagement anticorruption auprès de nos prestataires (rencontre fournisseurs travaux et courrier de la Direction Générale invitant les fournisseurs à adhérer et soutenir la démarche anticorruption de Lydec) ;
- Lancé la démarche de dématérialisation du processus achat.

⁵ Voir Chapitre «La démarche RSE de Lydec».

⁶ L'annexe au contrat de gestion déléguée régissant les modalités de passation des marchés est inspirée du décret n°2.12.349 du 20 mars 2013 relatif aux marchés publics

3.2.2. La société civile

En 2018, la Fondation Lydec a bouclé sa 3^{ème} année d'existence. En trois ans d'activité, la Fondation Lydec a démontré un engagement exemplaire envers la protection de l'environnement, la solidarité de proximité et la promotion du développement durable. A travers sa Fondation, Lydec renforce ainsi son engagement sociétal et consolide son partenariat avec des associations de référence.

La Fondation Lydec a engagé, lors d'une rencontre organisée le 25 octobre 2018, son nouveau programme d'actions 2018-2020, notamment à travers la signature de conventions de partenariats structurants avec sept ONG / associations de référence :

- l'Alliance Marocaine pour le Climat et le Développement Durable de la Région Casa-Settat (AMCDD) : transition du territoire du Grand Casablanca vers une ville durable et intelligente ;
- l'Association des Enseignants des Sciences de la Vie et de la Terre (AESVT) : transition écologique à travers la promotion de la préservation des écosystèmes et des ressources naturelles, notamment hydriques et énergétiques ;
- l'Association Recherche-Action pour le Développement Durable (ARADD) : acupuncture urbaine et solutions alternatives ;
- l'Association Espace Point de Départ (ESPOD) : promotion de l'entrepreneuriat par la formation, l'incubation et l'accompagnement personnalisé des femmes et jeunes porteurs de projets dans le Grand Casablanca ;
- l'Association Aquassistance Maroc (AQMA) : développement de l'accès aux services essentiels (eau, assainissement énergies) dans les localités reculées du Maroc à travers l'engagement sociétal des collaborateurs de Lydec ;
- la Fondation Marocaine de l'Etudiant (FME) : soutien à l'éducation à travers du mentoring d'étudiants brillants issus de milieux défavorisés et octroi d'une bourse d'études ;
- Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement : élargissement du programme Plages Propres.

3.2.3. INDH-Inmae : pour 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. Celui-ci a pour objectif d'apporter les services de base à plus de 90.000 foyers répartis sur le Grand Casablanca, soit 500.000 habitants environ. Un accord cadre définissant les grands principes du programme est alors signé avec la Wilaya du Grand Casablanca, l'Autorité Délégante et le Ministère de l'Intérieur le 13 septembre 2005. Le projet INDH-INMAE repose sur le principe du raccordement à domicile aux services d'eau potable, d'assainissement liquide et d'électricité des foyers situés dans les quartiers d'habitat non réglementaire, dont les Autorités ont décidé le maintien sur place.

Les Autorités valident au préalable les opérations (périmètre, conventions, listes des bénéficiaires, etc.).

Le projet bénéficie d'un cadre de financement spécifique reposant sur une contribution des bénéficiaires à hauteur de 2.000 Dh TTC par service, avec des facilités de paiement pouvant aller de 4 à 7 ans. L'Autorité Délégante exonère ces opérations du règlement des participations et Lydec prend à sa charge les coûts de gestion du projet. Lydec développe également à travers le projet INDH-Inmae, une maîtrise d'ouvrage sociale adaptée, qui propose un accompagnement spécifique des populations éligibles. Des normes clientèles spécifiques ont donc été développées en accord avec les Autorités pour proposer des solutions clientèle et une méthodologie opérationnelle adaptées au contexte informel.

L'intermédiation sociale réalisée au quotidien entre le Département travaux, les autorités et les habitants permet d'anticiper toutes formes de problématiques (institutionnelle, technique, foncière, ou sociale), mais propose aussi à chaque partie prenante de bénéficier d'informations fiables et d'interlocuteurs dédiés.

Au 31 décembre 2018, plus de 50 % des sites du projet INDH-INMAE bénéficient désormais d'un accès à domicile aux services eau et/ou assainissement et /ou électricité, 20% sont en cours de travaux, 15 % en cours d'étude et 15 % en attente de nouveaux financements.

Faits marquants de l'année 2018

- Lancement des travaux du projet d'alimentation en eau potable et assainissement liquide au douar Lahfaya situé dans la Commune de Bouskoura en présence du Wali de la Région Casablanca-Settat, du Gouverneur de Nouaceur et du Président de la Commune de Bouskoura. Dans le cadre du Programme INDH-Inmae, Lydec a lancé en étroite collaboration avec la Région de Casablanca-Settat, la Province de Nouaceur et la Commune de Bouskoura, un grand projet d'alimentation en eau potable et assainissement liquide des douars Lahfaya, Laamamra Ouled Sidi Messaoud, Lakroussa et Lamzabiyine Ouled Kadi. D'un coût de 40 MDh, ce projet s'inscrit dans le cadre de la convention du Fonds d'Équipement Communal (FEC) qui concerne la pose d'un linéaire de 28.730 mètres pour alimenter en eau potable près de 1.691 foyers répartis en quatre douars et un réseau d'assainissement liquide de 9.788 mètres linéaires et 8 fosses septiques au profit de 871 foyers. Une importante délégation composée du Wali de la région Casablanca-Settat, du Gouverneur de Nouaceur, du Président de la Commune Urbaine de Bouskoura, du Président de la Commune Urbaine de Dar Bouazza, du Président du Conseil de la Province de Nouaceur, et des élus des communes, s'est rendue au douar Lahfaya pour le lancement de ces travaux.
- Signature de l'avenant de la Convention de Restructuration des quartiers sous équipés en juillet 2018. Le coût des opérations s'élève à 250 MDH, le nombre de foyers bénéficiaires est d'environ 15 000. Ce premier avenant permet de sécuriser la totalité du financement des travaux d'accès aux services de base pour plus de 10.000 foyers de la convention cadre de Restructuration des quartiers sous équipés signée en 2014. L'investissement prévu pour la réalisation de cette convention est de 250 Millions de dirhams et est financé à hauteur de 150 millions de dirhams par le Fonds de travaux de la Gestion Déléguée et de 100 millions de dirhams par la Direction Générale des Collectivités Locales (DGCL). La connexion de 10.000 foyers aux services de base répartie sur 4 années est un des indicateurs de décaissement du Prêt programme de la Banque Mondiale (176 Millions d'euros) au profit de la Commune de Casablanca. En 2018, suite à deux missions de contrôle, menée successivement par l'IGF (Inspection Générale des Finances) et par l'IGAT (Inspection Générale de l'Administration territoriale) l'objectif de 1500 foyers connectés aux services de base a été atteint et confirmé et a permis un premier décaissement du prêt pour la Commune.
- Signature en mai 2018 de la deuxième convention de partenariat avec L'Association Internationale des Maires Francophones (AIMF), qui octroie un don de 600.000 euros pour le financement d'une opération INDH-INMAE : Drabna Sud située sur la Commune de Bouskoura. Le cout de l'opération s'élève à 12 millions DH et qui prévoit 660 foyers bénéficiaires.
- Rencontre à Casablanca, le 20 novembre 2018, avec une délégation menée par l'Association Internationale des Maire Francophone (AIMF), composée d'élus des villes de Bordeaux (l'adjoint au maire de Bordeaux chargé des relation internationales, la directrice adjointe de la direction des relations internationales) et Toulouse (l'adjointe au Maire, chargée de la coopération décentralisée et de la solidarité internationale), et le Directeur de la délégation du bassin Garonne Amont à l'Agence de l'eau Adour Garonne. La Délégation a effectué la visite de Drabna sud (660 foyers) à Bouskoura, et à rencontrer à domicile un groupe d'habitants du quartier. L'adjointe au Maire de Casablanca chargée de la coopération et des partenariats, a accueilli également les élus pour un échange autour de cette nouvelle coopération.

3.3. Apporter des informations justes et utiles à ses clients

3.3.1. Apporter les informations recherchées par les clients

Depuis le démarrage de ses activités en 1997, Lydec a constamment amélioré la transparence quant à ses produits et services. Lydec fournit systématiquement des informations claires et pertinentes quant à l'évolution de la consommation, les dispositions tarifaires, les tranches de consommations, les redevances fixes, les taxes pour le compte de l'État et tous les détails de facturation et d'information liées à ses services clientèle.

3.3.2. Impact social et sociétal des produits

Les clients s'interrogent également de plus en plus sur l'impact social et environnemental de l'eau et de l'électricité consommées. Lydec est engagée dans une démarche de transparence et de pédagogie afin d'expliquer à ses clients ses actions en termes de développement durable sur toute sa chaîne de valeur. Toutes ces informations sont disponibles sur les supports et canaux destinés aux clients : « Lydec & Vous », affichage en agences, site internet de Lydec, blog externe... Des actions de sensibilisation sont régulièrement menées pour la maîtrise des consommations d'eau et d'électricité.

3.3.3. Informations environnementales

Depuis la réalisation de son premier Rapport de contribution économique, sociale et environnementale en 2017 (selon les standards GRI) relatif à l'exercice 2016, Lydec communique sur un ensemble d'indicateurs environnementaux : consommation d'énergie, eau, déchets...

3.4. Bâtir un modèle social fédérateur pour ses collaborateurs

Le modèle social de Lydec permet de concilier les performances économiques et le développement des hommes et femmes qui composent l'Entreprise. Une attention toute particulière est portée à la santé-sécurité des collaborateurs, ainsi qu'à la préparation de l'avenir en proposant un modèle d'entreprise attractif pour les talents dont Lydec a besoin pour accompagner la transformation de ses métiers et répondre aux enjeux de développement durable de son territoire d'ancrage. Lydec dispose de politiques et de pratiques de ressources humaines harmonisées. Au 31 décembre 2018, Lydec comptait 3.326 collaborateurs dont 19% de cadres et 14% de femmes.

Enquête engagement des collaborateurs Lydec

En 2018, Suez a lancé « TELL US 2018 », la deuxième enquête d'engagement des collaborateurs après celle de 2015. Il s'agit d'une enquête mutualisée à l'échelle du Groupe avec un seul et même questionnaire pour tous les collaborateurs. L'enquête a été totalement déployée en ligne, simple et confidentielle.

L'objectif principal de cette opération est de comprendre l'état d'esprit des collaborateurs et leurs attentes. L'enquête est un outil favorisant le dialogue et le changement constructif.

L'ensemble des collaborateurs et les managers ont contribué activement à la réussite de cette enquête à travers leurs participations. Soutenue par un large dispositif de communication de proximité, l'équipe RH a démultiplié les réunions de présentation au niveau de toutes les directions de l'entreprise.

1.591 collaborateurs de Lydec ont participé à cette enquête. Le taux de participation enregistré a atteint 89% avec une nette amélioration du taux d'engagement des collaborateurs.

En effet, 82% des collaborateurs déclarent être fiers de travailler à Lydec.

Les résultats détaillés de l'enquête ont été analysés et restitués aux collaborateurs par les managers assistés par les gestionnaires ressources humaines avec un plan d'actions mis en place et suivi.

3.5. Assurer la santé, la sécurité et le bien-être au travail

Depuis plusieurs années, Lydec met en place des démarches d'amélioration continue adaptées à la diversité et à la complexité des situations rencontrées.

La santé et la sécurité au travail (SST) sont une priorité absolue pour Lydec, tant pour ses collaborateurs que pour les parties prenantes concernées. Lydec a mis en place une politique SST qui vise à tendre vers le « Zéro accident », par la prévention et la maîtrise des risques et par une démarche de progrès continue.

En 2018, Lydec a réalisé de bonnes performances en matière de sécurité. Ces résultats sont le fruit de la forte mobilisation individuelle et collective. Les efforts dans ce domaine n'ont pas cessé : une présence régulière des managers sur le terrain (plus de 12.000 visites sécurité), le plan d'action consignation et le déploiement des codes des manœuvres, les événements de sensibilisation récurrents autour des risques majeurs liés aux métiers Lydec (plus de 2500 bénéficiaires) sont des éléments phares du plan d'action prévention sécurité qu'il est important de pérenniser.

La filière Prévention Sécurité, relais important dans le déploiement de l'enjeu sécurité, a également connu au mois de mai 2018 une réorganisation qui vise à assurer le transfert de savoir-faire et proximité. La cohésion et la mobilisation de cette filière est un enjeu important pour le déploiement efficace de la culture sécurité.

Lydec suit le taux de fréquence de tous les accidents faisant l'objet d'un acte médical qu'ils soient ou non suivis d'un arrêt de travail, dont sont victimes non seulement ses collaborateurs, mais aussi toutes les personnes présentes sur ses sites : visiteurs, sous-traitants et intérimaires.

	2017	2018
Taux de fréquence (TF)	0,15 (obj : 1,41)	0,72 (obj : 1,48)
Taux de gravité (TG)	0,057 (obj : 0,05)	0,022 (obj : 0,08)
Accidents de travail	2	5
Accidents de trajet	1	2

3.5.1. Présence sur le terrain des managers

La présence régulière des managers sur le terrain est un levier important pour ancrer une véritable culture sécurité au sein de Lydec. Cette présence est confirmée par le nombre important de visites qui atteint 12.189 dont 321 par des membres de la Direction Générale.

La réalisation des Visites Managériales Sécurité (VMS) a ainsi augmenté de 45% en 2018 par rapport à 2017, ce qui reflète la forte mobilisation et l'implication de toute la ligne hiérarchique en matière de SST dans le terrain.

Toutefois, le comportement des personnes reste un facteur majeur dans la prévention des accidents et des maladies professionnelles. C'est pourquoi le Groupe SUEZ a mis en place le programme de la culture juste. Il s'agit d'un concept lié à la mise en place d'une véritable politique de reconnaissance / sanctions claire, équitable et comprise dans l'organisation.

La remontée des Situations Dangereuses (SD) et des Bonnes Pratiques (BP) fait désormais partie des indicateurs de performances. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la promotion de la culture juste, notamment à travers l'encouragement de la remontée systématique des SD et BP, l'analyse des SD à haut potentiel de gravité et le partage du retour d'expérience.

3.5.2. Offrir une organisation propice au bien-être au travail

Dans un contexte socio-économique qui conduit à une recherche constante d'amélioration de la productivité, Lydec prend en considération les facteurs qui influent directement sur le bien-être au travail de ses collaborateurs, notamment l'organisation des espaces de travail et de détente, l'organisation des temps de travail et de trajet, l'évolution des modes de travail... Lydec est également convaincue qu'un équilibre entre vie professionnelle et vie privée est un prérequis indispensable à l'épanouissement de ses collaborateurs et à la réussite de l'entreprise.

3.6. Favoriser l'égalité des chances et la diversité

En 2018, 45,5% des recrutements réalisés ont concerné des personnes de 26 ans au plus. Par ailleurs, Lydec a concrétisé 81 contrats d'insertion professionnelle développant ainsi l'employabilité des jeunes et favorisant leur insertion professionnelle tout au long du parcours de ses collaborateurs.

Lydec s'appuie sur la diversité comme atout majeur pour contribuer à la performance globale de l'entreprise. L'évolution des carrières des femmes via la promotion interne et le recrutement externe : afin de favoriser le leadership féminin, Lydec s'assure lors du déploiement de son plan de recrutement à favoriser celui des femmes, à compétences égales. Aujourd'hui, le taux de femmes dans l'encadrement s'élève en 2018 à 26,6%.

Lydec a lancé un cycle de conférences autour de la diversité pour sensibiliser les collaborateurs davantage à la diversité et promouvoir en particulier le rôle de la femme dans l'entreprise.

3.7. Développer les talents

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. Le projet de l'entreprise est également de rendre les carrières scientifiques et techniques aussi attrayantes que les carrières managériales afin de retenir les collaborateurs brillants et de participer à leur engagement pour partager leurs savoirs et savoirs faire. Pour structurer et valoriser la filière d'expertise, un travail a été entrepris pour concevoir un référentiel de compétences dédié et lancer la démarche d'identification des experts Lydec.

La démarche de gestion des carrières permet à chaque collaborateur de bénéficier d'un suivi individualisé lui permettant d'être informé des opportunités ouvertes en interne, à travers une diffusion large des offres de mobilités.

Les People Reviews menées avec les managers ont permis d'évaluer les « soft skills » des cadres et enrichir les plans de succession des fonctions critiques, tout en identifiant des plans de progrès individuels pour les talents de l'entreprise. L'équipe RH, les partenaires sociaux et les managers ont exprimé une forte mobilisation pour élargir les entretiens annuels aux collaborateurs du collège exécution en 2018. Ces entretiens ont servi de base pour renseigner les plans de progrès individuels.

Lydec veille à favoriser la transversalité et l'employabilité de ses collaborateurs avec un taux de mobilité de 5,5%.

3.8. Entretien un climat social positif

Dans la continuité du dialogue social établi avec les partenaires sociaux au cours des dernières années, l'année 2018 a été marquée par l'organisation de plusieurs rencontres avec les partenaires sociaux et la signature en mars 2018 d'un protocole d'accord permettant de généraliser l'horaire continue à Lydec et à apporter des améliorations aux primes cœurs métier (encaisseurs, releveurs, coupeurs).

4. CONTRIBUER À UNE URBANISATION DURABLE DU GRAND CASABLANCA

Lydec a considérablement contribué à la transition durable du Grand Casablanca. Que ce soit dans la distribution d'eau potable et d'électricité, la collecte des eaux usées et pluviales ou l'éclairage public, les investissements de Lydec ont permis de renforcer le développement urbain et économique du territoire et ont fortement contribué à accroître l'attractivité de la ville vis-à-vis des investisseurs.

4.1. Contribuer à l'attractivité du territoire du Grand Casablanca

Première métropole du Royaume tant en termes démographique qu'économique, le Grand Casablanca est un territoire en perpétuelle évolution, porteur de nombreux défis, mais aussi d'opportunités de développement durable.

En 2018, un volume moyen de 547.428 m³ d'eau potable a été distribué quotidiennement, un volume qui ne cesse d'augmenter d'année en année, du fait de l'urbanisation galopante et le développement que connaît le premier pôle économique et industriel du Maroc. Les prévisions tablent sur un besoin quotidien de 783.000 m³ en 2030.

De 300 hectares de potentiel d'extension annuellement, celui-ci passera à 1.000 hectares d'ici 2030. Sur la chaîne de valeur, l'eau potable est contrôlée par plusieurs acteurs. En amont, les producteurs – à savoir l'ONEE ou les sociétés gestionnaires des barrages – réalisent des contrôles sur les eaux brutes sur différents points des usines de traitement et aux points de livraison en gros aux distributeurs.

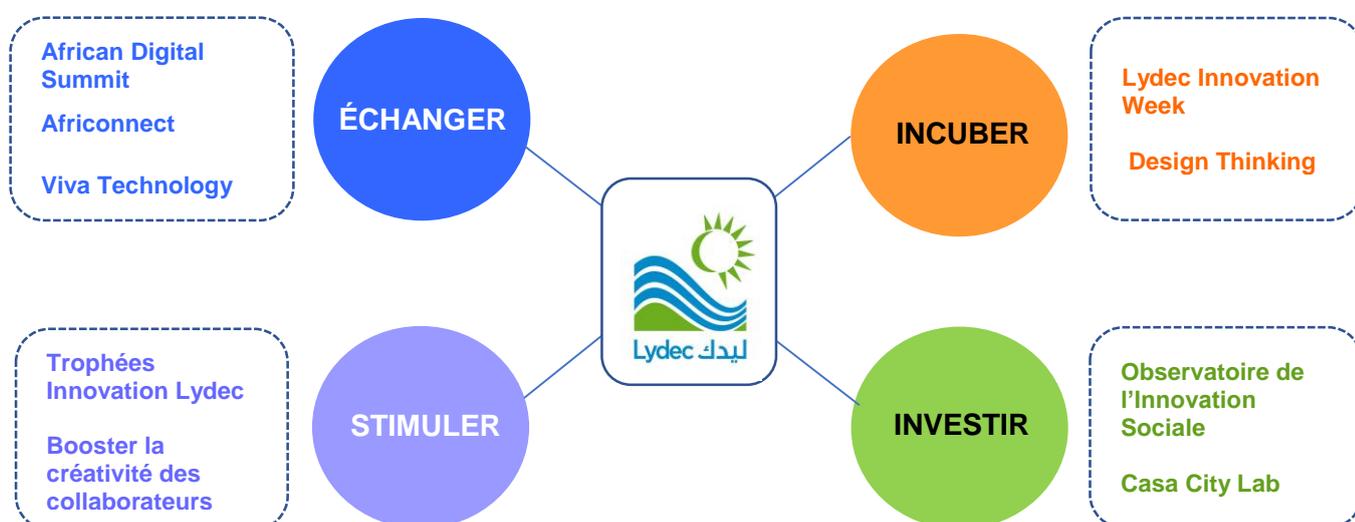
Chez Lydec, la qualité de l'eau est contrôlée sur toute la chaîne de distribution, depuis l'entrée de ses réservoirs jusqu'aux compteurs des clients. Les paramètres tels que la turbidité, la conductivité, le chlore et la température sont contrôlés en temps réel. L'analyse des échantillons est effectuée quotidiennement à travers 167 points de prélèvement dans un laboratoire accrédité ISO17025. A ces contrôles s'ajoutent ceux du ministère de la santé via les délégués régionaux, qui sont autorisés à accéder aux installations 7J/7 et 24H/24.

La détection et la réparation des fuites d'eau permettent une meilleure économie d'eau. Les technologies déployées par Lydec ont permis d'économiser un volume de 50 millions de m³, soit l'équivalent de la consommation annuelle d'un million d'habitants. A commencer par la recherche des fuites en recourant à des techniques de pointe (satellite, parc de pré-localisateurs, Smart Ball, sectorisation avancée), en gérant la pression par la modulation avancée (50% du réseau) et en gérant les données en temps réel via un outil dédié (Aquadvanced). Lydec procède aussi à la gestion du patrimoine via des outils innovants pour un meilleur ciblage des renouvellements. Chaque année, Lydec renouvelle 30 km de conduits et 5.000 branchements isolés.

En raison de l'habitat insalubre et de l'enclavement de certaines zones, la Wilaya de Casablanca, la ville et Lydec œuvrent dans le cadre du projet « INDH-Inmae » pour raccorder plus de 90.000 foyers (un demi-million d'habitants) pour une enveloppe de 2 milliards de DH. 50.639 foyers ont été raccordés à fin 2018, alors que 15.070 sont en cours de travaux.

4.2. Innover pour développer des solutions adaptées aux enjeux de la Ville de demain

Au cœur d'un écosystème innovant (universités, entrepreneurs, start-up et experts membres de l'écosystème d'innovation de Lydec)



Dans un contexte fortement marqué par de grandes avancées technologiques (à travers notamment la transformation digitale des entreprises, l'intelligence artificielle et le Big Data), des marchés de plus en plus ouverts et concurrentiels et un écosystème entrepreneurial marocain en pleine expansion, l'innovation devient un levier majeur pour accompagner l'évolution des métiers de Lydec.

En effet, consciente des enjeux liés à la croissance grandissante des attentes et exigences des parties prenantes, tant sur le niveau de la performance que de la qualité de service, Lydec a fait évoluer son projet d'entreprise Synergies 2020 en capitalisant sur sa raison d'être : apporter au quotidien des services essentiels de qualité aux citoyens et aux acteurs économiques dans un esprit d'efficacité, d'innovation et de partenariat pour contribuer au développement durable de la ville.

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

Lydec a fait monter en puissance sa démarche d'innovation, en s'appuyant, aussi bien sur les compétences de ses collaborateurs que celles de ses parties prenantes.

Lydec a lancé, ainsi, sa démarche « Lydec Open Innovation » qui vise à stimuler et à promouvoir des initiatives et des solutions innovantes, centrées sur les usages qui répondent aux besoins des clients en s'appuyant sur toutes les potentialités de ses parties prenantes (collaborateurs internes ainsi que les acteurs de l'écosystème d'Innovation et d'entrepreneuriat marocain).

L'open Innovation ou comment s'ouvrir à l'externe

Lydec a conclu en 2018, un partenariat avec « Economia », le centre de recherche de l'école de management HEM sur le thème de la ville durable. Ce partenariat vise la concrétisation de deux projets :

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

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

Dans ce sens, Lydec et Economia ont réuni, sous forme de focus groups, une cinquantaine de parties prenantes, (experts, acteurs de la société civile, chercheurs, collaborateurs), afin d'établir un diagnostic des enjeux de transformation de Casablanca en ville inclusive et durable et de faire émerger des solutions innovantes répondant à six thématiques.

Ces thématiques ont été proposées sur la base des cibles fixées dans l'Objectif de Développement Durable des Nations Unies (ODD 11) visant à « Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables ». Elles concernent l'accès aux services publics, le transport et la mobilité urbaine, l'espace vert et l'éco-quartier, la valorisation du patrimoine culturel et naturel, la lutte contre la pollution et gestion des déchets et l'éducation et l'emploi.

Des idées ont été formulées et seront consolidées pour faire l'objet d'un appel à projets auprès de start-ups, jeunes entrepreneurs, universitaires et autres afin de proposer des solutions innovantes permettant d'accompagner la transition durable de Casablanca.

Aussi, et en tant qu'acteur pionnier de l'écosystème d'Innovation, Lydec participe à des événements phares d'innovation et d'entrepreneuriat dont :

- La 4^{ème} édition de l'African Digital Summit, organisée par le Groupement des Annonceurs du Maroc (GAM) qui a réuni des professionnels du marketing et du digital (annonceurs, médias, éditeurs et agences) ainsi que des intervenants experts du digital originaires d'une trentaine de pays. Ce sommet vise notamment à faire découvrir aux annonceurs les tendances du digital (technologies marketing et publicité digitales AdTech et MarTech) et à contribuer au développement des écosystèmes du digital et de l'économie numérique en Afrique.
- La 1^{ère} édition de l'Africonnect, un événement africain qui se veut «une plateforme au service de la transformation digitale des grands groupes portée par les start-ups africaines». Ce rendez-vous a été organisé par Oultierz Ventures et la Factory en partenariat avec StartupYourLife, avec le soutien du département d'Etat américain et de la coopération allemande GIZ. Plus de 300 participants – «business angels, investisseurs en capital-risque, incubateurs et experts de l'innovation» – provenant de plusieurs pays d'Afrique, dont le Nigéria, le Kenya, le Ghana, le Sénégal et la Tanzanie se sont donné rendez-vous lors de cet événement.
- L'AFRICA IT EXPO (AITEK) 2018 organisée par l'Apebi (représentant sectoriel des métiers des nouvelles technologies de l'information, des télécommunications et de l'offshoring) qui est un événement annuel dédié à la promotion et à la vulgarisation des outils, services et solutions numériques dans une approche collaborative à l'échelle du continent, dans un cadre privilégié d'informations, de débats et échanges sous le thème : « Quel digital pour l'Afrique du futur ? »
- Lydec a aussi participé à la 3^{ème} édition du salon « Viva Technology » à Paris du 24 au 26 mai 2018 dans le cadre de la délégation marocaine dont la participation a été organisée par l'Agence du Développement Digital (ADD) (sous la tutelle du ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'investissement et de l'Économie numérique). L'objectif de la participation marocaine à ce carrefour de créativité, est de positionner l'écosystème Tech Marocain, sur l'échiquier international de l'innovation technologique auprès des principaux grands donneurs d'ordre mondiaux. Lydec a participé à cet événement afin de s'imprégner des grandes innovations proposées lors de ce salon et de rencontrer les startups marocaines et étrangères dans divers domaines et activités, pour une éventuelle collaboration.

Par ailleurs, dans le cadre de « l'Innovation Week », un événement majeur du Groupe SUEZ organisé du 12 au 19 octobre 2018 autour de l'Innovation, Lydec a apporté sa contribution et a conçu un programme ambitieux de mobilisation et de participation de ses parties prenantes pertinentes, membres de l'écosystème d'Innovation et d'entrepreneuriat au Maroc.

Un programme qui a permis à Lydec de conclure quelques partenariats avec des start-ups marocaines dans différents secteurs d'activité (nouvelles technologies, Telecom, impression 3D...).

Mobilisation des collaborateurs Lydec autour de l'Innovation

En interne, Lydec a poursuivi la sensibilisation et la mobilisation des équipes autour de l'Innovation et a ainsi lancé un projet stratégique qui vise à « Ancrer une culture d'innovation pérenne en l'intégrant dans les projets stratégiques et processus de Lydec ». L'objectif est de sensibiliser les collaborateurs à l'importance d'innover en interne et de co-construire avec les acteurs de l'écosystème afin de faire émerger des solutions inédites pour contribuer à la transformation de nos métiers. L'approche adoptée est celle du « Design Thinking », qui consiste à impliquer l'utilisateur final à tout le processus d'Innovation allant de la phase de la réflexion jusqu'au déploiement. Ainsi, 8 ateliers de Design Thinking ont été réalisés avec les chefs de projets et sponsors de 7 projets stratégiques.

Lydec a mis en place les workshops « Comment booster votre créativité ? » destinés aux collaborateurs Lydec. Ces workshops ont pour objectifs de favoriser l'état d'esprit du progrès, d'encourager la dynamique d'amélioration et d'ancrer une culture interne forte, guidée par l'innovation et la créativité. Une quarantaine de collaborateurs Lydec ont en bénéficié cette année.

Afin de promouvoir les projets innovants créateurs de valeur et valoriser leurs porteurs, Lydec a organisé la 4^{ème} édition des trophées Innovation Lydec. Ces Trophées ont également pour vocation de présélectionner les projets candidats aux 10^{èmes} Trophées Innovation SUEZ, événement auquel Lydec participe tous les ans et y est régulièrement primée.

La 4^{ème} édition a connu un nouveau challenge : les 35 porteurs de projets retenus par les évaluateurs se sont succédé afin de présenter, en trois minutes, leur innovation, marquer et défendre leur projet auprès du Jury des Trophées Innovation.

Au final, sur les 40 projets déposés, 14 projets ont été retenus pour recevoir le trophée « Lauréat » et un projet « Mention spéciale » ainsi que 3 idées Almoubtakiroune.

En 2018, deux «Grand prix» ont été attribués aux projets : « La mini-hydrocureuse combinée » et « Détection des fuites d'eau avec SyneLeak ».

Lydec Innovation Week

Du 12 au 19 octobre 2018, Suez a organisé l'Innovation Week, un évènement majeur qui a eu pour objectif de mobiliser les collaborateurs et les parties prenantes du Groupe autour de l'Innovation. Une opportunité pour s'inspirer des tendances et partager ensemble les projets innovants.

Valeur forte de Lydec depuis le démarrage de ses activités, l'Innovation a été renforcée dans le cadre de notre projet d'entreprise « Synergies 2020 ».

Dans ce cadre, Lydec entreprise a conçu un programme ambitieux de mobilisation et de participation aussi bien des collaborateurs que des parties prenantes pertinentes, membres de l'écosystème d'Innovation et d'entrepreneuriat au Maroc.

A titre d'exemple, Lydec a organisé, le 15 octobre 2018, un évènement phare « Start with Start-ups » dédié aux start-ups et jeunes entrepreneurs autour de 2 séquences majeures :

1. Une table-ronde composée de parties prenantes de Lydec sous le thème : « L'open Innovation vue par les start-ups » : Il s'agit d'une séquence où les intervenants ont échangé sur une question centrale « Pourquoi impliquer les parties prenantes au processus d'Innovation de l'entreprise ? », en partageant une réflexion, une expérience, un know how sur l'Open Innovation.

Aussi, des jeunes entrepreneurs, des start-ups ont expliqué comment ils ont mis en pratique des idées et des concepts innovants pour créer des business à fort impact et leurs retours d'expérience pour favoriser l'émergence d'idées nouvelles et leur concrétisation en collaboration avec les entreprises.

2. Start-ups Expo : une opportunité une quinzaine de start-ups marocaines de présenter, durant 2 jours, leurs produits et solutions aux collaborateurs Lydec dans le but de les familiariser davantage avec les acteurs de l'écosystème d'Innovation et d'entrepreneuriat marocain.

Aussi, Lydec a participé au Hack@Suez, un évènement collaboratif du Groupe qui incite l'ensemble des collaborateurs Suez à trouver des idées innovantes répondant aux 4 défis proposés.

Lydec a opté pour le challenge sur la réduction de l'empreinte environnementale des activités industrielles avec une participation au sprint «idéation».

5. GÉRER DURABLEMENT LES RESSOURCES NATURELLES DANS UN CONTEXTE DE CHANGEMENT CLIMATIQUE

5.1. Etre un acteur de référence de la gestion durable de la ressource en eau

Anticiper les effets des changements climatiques sur la ressource en eau, Préserver la ressource en eau en luttant contre les fuites d'eau potable sur le réseau, garantir la conformité et la qualité de l'eau... tels sont les principaux objectifs de la gestion durable de la ressource en eau.

Principales actions menées :

- Amélioration en continu de la performance du réseau par la réduction des fuites d'eau sur le réseau : renouvellement du réseau, recherche de fuites grâce à un parc de 500 capteurs acoustiques, modulation de pression, sectorisation avancée (voir 3.1 : contribuer à l'attractivité du territoire du Grand Casablanca).
- Contrôle de la conformité de l'eau 24h/24 et 7j/7 depuis l'entrée des réservoirs jusqu'à l'acheminement de l'eau potable aux habitants à partir du Bureau central de conduite : analyse quotidienne par le laboratoire Labelma de Lydec (accrédité ISO 17025) d'échantillons provenant de 169 points de prélèvement répartis sur l'ensemble de la Wilaya du Grand Casablanca

5.2. Agir pour la préservation de l'océan et du littoral

Lydec a mis en place un Système Antipollution l'Est du Grand Casablanca : plus grand investissement de la gestion déléguée à ce jour avec un montant de 1,45 milliard de dirhams permettant de collecter et prétraiter les eaux usées de 24 km de littoral : depuis Casa Port à Mansouria. Cette infrastructure d'assainissement permet de collecter, sur 24 km de côtes, près de 55% des eaux usées du Grand Casablanca. Elle les dirige vers la station de prétraitement « Eaucéan » située à Sidi Bernoussi. Après traitement, les eaux sont rejetées en mer à plus de 2 km des côtes et 100 mètres de profondeur via un émissaire marin. Grâce à ce dispositif, qui vient compléter le dispositif du littoral ouest déjà existant, ce sont près de 70 km de littoral casablançais qui sont dépollués et rendus aux habitants et riverains, permettant une véritable revalorisation urbanistique et environnementale de cette portion de la Ville.

Depuis 2015, et après la mise en service du système de dépollution Est, Lydec réalise des campagnes de contrôle et de surveillance au niveau des principales plages situées sur le périmètre de la gestion déléguée. Ceci a permis de suivre l'évolution de la qualité des eaux du littoral, et de s'assurer de la fiabilité des infrastructures d'assainissement et de dépollution mises en place pour protéger le littoral et l'environnement de manière générale.

L'objectif est de mieux contrôler la qualité des eaux de baignade et de prévenir les risques de santé publique. Ces analyses permettent de déceler les infiltrations d'eaux usées dans le réseau de collecteurs pluviaux, de vérifier que ces derniers fonctionnent correctement et d'apporter les rectifications nécessaires en cas d'anomalie.

La campagne de la surveillance de la qualité des eaux de baignade débute le mois d'avril et s'achève le mois de septembre, de chaque année. Les prélèvements sont effectués deux fois par mois et par site sur les plages les plus fréquentées par les vacanciers, à savoir Ain Diab, Lalla Meryem, Mme Chaoual, Tamaris Mrissa, Tamaris 1, Oued Merzeg, Chahdia, Essaada, Nahla, Petite Zenata, Grande Zenata, Ouled Hmimoune, Mohammedia, Sablette.

Après la signature de la convention tripartite entre le Laboratoire National des Études et de la Surveillance de la Pollution (LNESP), la Direction Régionale de l'Environnement -Casablanca Settat et Lydec le 25 juillet 2018, sept plages ont été rajoutées au contrôle dont Tamaris 2, Tamaris 3, Jack Beach, Dar Bouazza, Paloma, Sablette Mansouria et Mannesman.

Le planning des prélèvements est effectué en alternance avec celui du LNESP (Laboratoire National des Études et Surveillance de la Pollution) et les prélèvements sont effectués au niveau des mêmes stations que celles arrêtées par le LNESP.

Une fois les échantillons prélevés puis placés dans des flacons stériles, ils sont acheminés au laboratoire Labelma⁷ où une analyse bactériologique⁸ est effectuée. Les résultats sont disponibles trois jours après.

Pendant la saison estivale 2018, Lydec a effectué 940 prélèvements et analyses bactériologiques des eaux de baignade dont les résultats étaient conformes.

Les enjeux liés à la préservation du littoral et de l'Océan sont fortement liés à la réduction de la charge polluante de l'eau et à l'amélioration de la collecte et du traitement des eaux usées, dans un souci de suppression des rejets directs en mer.

Pour ce faire, Lydec développe une politique de protection du littoral autour de 3 axes d'intervention :

⁷ Construit et mis en service par Lydec, Labelma est doté d'équipements d'analyses modernes et bénéficie de l'appui du Centre International de Recherche sur l'Eau et l'Environnement (CIRSEE) de SUEZ et des 60 ans d'expérience du laboratoire central de la Lyonnaise des Eaux (Lab'Eau)

⁸ Les principaux paramètres analysés sont les Coliformes fécaux, le Streptocoques fécaux, le pH et la température.

- Tout d'abord, l'entreprise a mis en place une politique incitative pour les industriels. Casablanca concentre en effet plus de 80% de ces industriels sur le versant Est de son littoral. Plus de 1.200 conventions ont été signées entre Lydec et les industriels afin de limiter la charge polluante des eaux usées collectées en amont.
- Lydec assure également une surveillance de la qualité des eaux de baignade grâce à 36 stations de surveillance, couvrant 14 plages et ayant abouti à la réalisation et l'analyse de 252 prélèvements des eaux de baignade.

D'autre part, Lydec effectue des actions concrètes de sensibilisation de ses parties prenantes en faveur de la préservation du littoral, notamment à travers sa Fondation. En 2018 et pour la 16^{ème} année consécutive, Lydec a participé à l'opération «Plages Propres» sur la plage Lalla Meryem à Casablanca, sous le thème de la biodiversité marine au Maroc, en partenariat avec l'AESVT (Association des Enseignants des Sciences de la Vie et de la Terre). L'objectif de cette démarche est de sensibiliser les estivants autour des enjeux liés à la préservation des océans et de l'environnement, à travers l'organisation d'animations ludiques. Cette action a permis de sensibiliser plus 20.000 enfants à la protection de l'océan et du littoral pendant la saison estivale. De même, en plus de la plage Lalla Meryem, la plage Nahla, mitoyenne à la station Eaucéan de Sidi Bernoussi, a intégré en 2018 ce programme et a également bénéficié de l'action de Lydec.

Vis-à-vis des acteurs de la société civile, Lydec a organisé en mars 2018 la première conférence-visite de Coalma sous le thème «L'assainissement du littoral, enjeu du Grand Casablanca». Cette rencontre s'est déroulée en présence de la Présidente de la Coalition marocaine pour l'eau (Coalma), des membres du Comité de Direction Générale (CDG) de Lydec, des représentants des autorités, d'associations professionnelles, d'entreprises et des industriels et des universitaires dans le but de mobiliser les acteurs publics et privés en faveur de la gestion durable de la ressource en eau et de la préservation du littoral.

5.3. Contribuer à la gestion efficiente de l'énergie à travers nos activités

Afin d'améliorer sa performance énergétique et réduire ses émissions de Gaz à effets de serre, Lydec a démarré l'implémentation d'un système de management de l'efficacité énergétique selon la norme ISO 50.001 pour ses activités de distribution d'éclairage public. Le périmètre inclut également les utilisations du parc de véhicules / machines exploités ses activités.

À ce stade, Lydec est en phase de diagnostic pour mettre en place le plan d'actions associé⁹.

⁹ L'implémentation de l'ISO 50.001 pour les activités de distribution d'éclairage public ayant démarré en 2018, la communication sur le progrès par rapport à cet indicateur interviendra dans le rapport de 2019 qui sera publié en 2020.

Au niveau de l'éclairage public, Lydec a réalisé 6 projets :

1. Installation de 21 équipements économiseurs d'énergie sur le réseau électrique ;
2. Implantation de l'éclairage LED dans une vingtaine de parcs et jardins ;
3. Installation d'un système d'éclairage télécommandé avec des luminaires à LED sur la grande route principale pénétrante n ° 11 à Casablanca ;
4. Mise en œuvre de la gestion à distance et de la gradation du réseau d'éclairage public des boulevards Roosevelt et Al Wahda Al Ifriquia;
5. Déploiement de 1 000 luminaires à LED dans différents quartiers de Casablanca
6. Mise en place de télérelevés sur 550 compteurs d'éclairage public.

La concrétisation des projets susmentionnés a conduit à une économie d'énergie globale de 2017 estimée à 1 408 700 kWh.

Au niveau des activités de distribution d'électricité, Lydec a démarré la mise en place d'éco-contacts pouvant générer des impacts par transformateur de l'ordre de 15 kW en moyenne par Transfo en mode nominal.

À long terme, et sur 30 transformateurs à haute tension, l'impact des économies d'énergie estimées sera de l'ordre de 2.000 MWh par an.

Une action visant à optimiser l'autoconsommation des postes électriques est en cours en 2019 et permettra de réduire la demande en électricité conventionnelle entre 10% et 15% selon la saison. Ce projet concerne la consommation de tous les sites de Lydec, avoisinant les 50 GWh (principalement enregistrée dans le réseau eau).

Au niveau de la distribution d'eau potable, plusieurs actions d'optimisation ont été initiées au niveau des six sites les plus consommateurs d'énergie (optimisation du procédé STEP, renouvellement des pompes, optimisation des cycles de fonctionnement des pompes à eau potable, etc.) pour un résultat de 339 MWh.

5.4. Anticiper les enjeux liés au changement climatique

En termes de mobilisation institutionnelle, Lydec a donné un contenu concret à sa vision en intégrant la dynamique sociétale. C'est ainsi que Lydec a été dès 2016 un membre fondateur de COALMA (Coalition marocaine pour l'eau), une organisation à but non lucratif de droit marocain. COALMA se veut un espace fédérateur, de synergie, d'échange et de partage entre acteurs publics et privés, destiné à contribuer au développement durable des ressources en eau et à valoriser l'expertise marocaine.

COALMA considère la prise de conscience de l'importance vitale de l'eau pour le développement en général et pour la sécurité alimentaire en particulier, comme un objectif prioritaire, au même titre que la valorisation, le partage et la promotion des expériences dans ce domaine.

COALMA promeut une gouvernance de l'eau capable de :

- inscrire l'enjeu de l'eau dans les priorités de l'agenda politique africain et international,
- promouvoir la sensibilisation aux effets du changement climatique sur la disponibilité des ressources en eau,
- renforcer la gestion des demandes ainsi qu'une valorisation optimale de l'eau et des écosystèmes mobilisés,
- favoriser une gestion intégrée des ressources en eau dans le cadre d'une approche holistique et interdisciplinaire,
- sensibiliser à la réduction de la pollution et à la protection de la qualité des eaux souterraines,
- participer et encourager les actions et les projets qui promeuvent l'économie de l'eau, la lutte contre la surexploitation, son utilisation rationnelle, la lutte contre son gaspillage et la promotion des technologies qui y contribuent,
- poursuivre la perfection, voire l'évolution du cadre législatif et réglementaire actuel, adopter les textes d'application nécessaires à sa mise en œuvre.

6. PROMOUVOIR UN DÉVELOPPEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE ÉQUITABLE

6.1. Développer l'accès durable aux services essentiels

Lydec est un acteur engagé dans l'accès aux services essentiels, notamment le droit à l'eau et à l'assainissement.

Lydec a ainsi mis en place en 2005 dans le cadre d'une convention avec la Wilaya de Casablanca et la Ville un programme INDH-Inmae visant à raccorder à domicile plus de 90.000 foyers d'habitat informel maintenus sur place par décision des Autorités. A fin 2017, ce sont 45.500 foyers raccordés et 16.000 foyers en cours de raccordement à l'eau, l'assainissement et l'électricité.

En procédant au raccordement des quartiers d'habitat précaire du Grand Casablanca au réseau d'eau potable, d'assainissement et d'électricité, le programme INDH-Inmae apporte également une contribution forte et inclusive au profit des habitants et des foyers précaires du Grand Casablanca.

L'engagement de Lydec en matière d'accès aux services essentiels pour tous se traduit également par l'engagement sociétal de ses collaborateurs à travers les activités de l'association Aquassistance Maroc. Créée en 2001, Aquassistance Maroc est une association qui regroupe les collaborateurs de Lydec et intervient dans les régions rurales enclavées du Maroc. Elle vient en aide aux populations défavorisées par la réalisation d'équipements collectifs dans les domaines de l'eau, de l'assainissement et de l'électricité. À fin 2018, l'association a réalisé depuis sa création plus de 30 projets ayant bénéficié à plus de 25.000 personnes dans une quinzaine de localités.

6.2. Contribuer à un développement local inclusif

Pour Lydec, la diversité est incontestablement un atout. Il ne s'agit pas uniquement d'accroître la place « visible » des femmes dans l'entreprise, mais surtout de démontrer qu'elles peuvent, tout comme leurs collègues masculins, être des collaboratrices efficaces et compétentes à tous les niveaux de l'entreprise et dans tous les métiers.

L'enjeu de la diversité est un enjeu structurant de toute stratégie de Responsabilité Sociale d'Entreprise. Il est ainsi intégré au cœur de la Feuille de route Développement Durable 2030 de Lydec, au sein d'un objectif dédié à « l'intégration du respect des droits humains dans les relations de l'entreprise avec ses parties prenantes ».

Lydec a mis en place un plan d'actions diversité structuré en 5 axes, dont l'un dédié spécifiquement au recrutement et à la carrière des collaboratrices de Lydec et l'autre plus général concerne la qualité de vie au travail.

Dans le cadre du projet d'entreprise, Lydec dispose également d'un projet stratégique dédié à «la promotion de la diversité, à l'intégration culturelle et à l'égalité des chances».

Ce projet a ainsi pour objectif de favoriser la diversité tout en contribuant à améliorer la performance opérationnelle, en intégrant à tous les niveaux de l'entreprise des talents ayant des points de vue différents, source d'innovation et d'agilité dans l'exercice de nos métiers.

Lydec a effectué de nombreuses actions de sensibilisation à la diversité en interne comme en externe, notamment à l'occasion de la Journée Internationale des Droits des Femmes. Ainsi, un cycle de conférences axé sur le thème de la diversité : enjeux & perspectives, avec la participation du Directeur Général de Lydec, a été organisé pour sensibiliser les collaborateurs davantage à la diversité et promouvoir en particulier le rôle de la femme dans l'entreprise.

La Fondation Lydec a également poursuivi son partenariat avec l'association Espace Point de Départ (ESPOD) à travers son programme en faveur de l'insertion socio-économique des femmes et du développement de l'entrepreneuriat féminin au Maroc, notamment à travers le projet Coop'Créatives.

PROMOTION DES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le 17 mars 2017, le PNUD, la CGEM et 7 leaders du secteur privé au Maroc, dont Lydec, ont procédé à la signature du document de projet de mise en place du réseau Maroc du Pacte Mondial des Nations Unies.

L'objectif global du Réseau Maroc du Pacte Mondial est d'aider à positionner le secteur privé marocain au niveau continental et global, à renforcer l'expertise et les capacités des entreprises en termes d'appropriation du référentiel ODD.

Ce réseau permettra notamment de renforcer l'intégration des Objectifs de Développement Durable (ODD) dans les stratégies de développement des entreprises marocaines.

Dans ce cadre, Lydec, en tant que partenaire leader, contribue à la diffusion des Objectifs Développement Durable auprès des entreprises marocaines et notamment celles dont le métier relève de l'accès aux services essentiels.

Index Pacte Mondial

Table de concordance avec les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies

	Chapitre(s) du document de Lydec
Droits de l'homme	
1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme	2. LA DÉMARCHE RSE DE LYDEC
2. Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme	2. LA DÉMARCHE RSE DE LYDEC
Normes internationales du travail	
3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective	2. LA DÉMARCHE RSE DE LYDEC
4. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	2. LA DÉMARCHE RSE DE LYDEC
5. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants	2. LA DÉMARCHE RSE DE LYDEC
6. Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession	2. LA DÉMARCHE RSE DE LYDEC
Environnement	
7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement	5. GESTION DURABLE DES RESSOURCES NATURELLES ET CHANGEMENT CLIMATIQUE
8. Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement	5. GESTION DURABLE DES RESSOURCES NATURELLES ET CHANGEMENT CLIMATIQUE
9. Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement	5. GESTION DURABLE DES RESSOURCES NATURELLES ET CHANGEMENT CLIMATIQUE
Lutte contre la corruption	
10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin	2. LA DÉMARCHE RSE DE LYDEC

Index ODD

Contribuer aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies

Paragrophes du document de Lydec

Les Objectifs de Développement Durable

3. Renforcer l'approche partenariale au service du bien commun

- 3.1. L'Éthique au cœur des activités de Lydec
- 3.2. Promouvoir des bonnes pratiques sociales et environnementales avec ses partenaires
- 3.3. Apporter des informations justes et utiles à ses clients
- 3.4. Bâtir un modèle social fédérateur pour ses collaborateurs
- 3.5. Assurer la santé, la sécurité et le bien-être au travail
- 3.6. Favoriser l'égalité des chances et la diversité
- 3.7. Développer les talents de ses collaborateurs
- 3.8. Entretenir un climat social positif



4. Contribuer à une urbanisation durable du grand Casablanca

- 4.1. Contribuer à l'attractivité du territoire du Grand Casablanca
- 4.2. Innover pour développer des solutions adaptées aux enjeux de la Ville de demain.



5. Gérer durablement les ressources naturelles et changement climatique

- 5.1. Être un acteur de référence de la gestion durable de la ressource en eau
- 5.2. Agir pour la préservation de l'océan et du littoral
- 5.3. Contribuer à la gestion efficiente de l'énergie à travers nos activités
- 5.4. Anticiper les enjeux liés au changement climatique



6. Promouvoir un développement socio-économique équitable

- 6.1. Développer l'accès durable aux services essentiels
- 6.2. Contribuer à un développement local inclusif





48, Boulevard Mohamed Diouri.
20.110 Casablanca.
Maroc
www.lydec.ma

 <p>UN GLOBAL COMPACT</p> <p>NOUS SOUTENONS LE PACTE MONDIAL</p>	<p>Ceci est notre Communication sur le Progrès sur la mise en œuvre des principes du Pacte mondial des Nations Unies.</p> <p>Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------