



20 20

RAPPORT FINANCIER ANNUEL



Sommaire



01

Mot
du Président

■ Page 6



02

Présentation
de Lydec

■ Page 8



03

Gouvernance

■ Page 18



04

Direction Générale

■ Page 34



05

Contrat de Gestion
Déléguée

■ Page 46



06

Investissements

■ Page 52



07

Activités

■ Page 60



08

Rapport de contribution sociale, sociétale et environnementale

■ Page 94



09

Rapport financier

■ Page 134



10

Perspectives

■ Page 154



11

Annexes

■ Page 160





01

Le mot du Président du Conseil d'Administration



*Dominique Mangin d'Ouince
Président du Conseil d'administration*



Madame, Monsieur, Cher Actionnaire,

L'année 2020 a été une année exceptionnelle à tous les niveaux, sanitaire, économique et social. Le monde entier a connu une crise sanitaire sans précédent. Face à cette situation inédite, Lydec a su faire preuve de solidarité, de résilience et de mobilisation pour assurer la continuité de ses services et dépasser les difficultés induites par le contexte de pandémie.

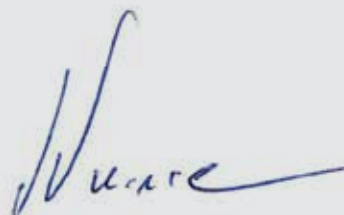
En effet, dès l'annonce de l'état d'urgence par les autorités, Lydec a mis en place un plan de continuité d'activité prenant en compte les instructions des autorités compétentes, avec pour objectif de maintenir l'activité au niveau le plus élevé possible, tout en protégeant nos collaborateurs, nos clients et partenaires.

Durant la période de la crise sanitaire Covid 19, Lydec a également effectué des opérations de communication structurées et orientées vers toutes les parties prenantes, l'objectif étant de rassurer les clients et les autorités sur la continuité des services essentiels et de les informer des dispositions mises en place.

Au-delà des dispositions opérationnelles déployées, Lydec a contribué au Fonds spécial pour la gestion de la pandémie du coronavirus. Cette initiative s'inscrit dans le cadre de la mobilisation citoyenne et de l'élan de solidarité nationale pour contribuer à la lutte contre les effets de la pandémie sur le Royaume.

Lydec poursuivra sa mobilisation pour apporter au quotidien les services essentiels de qualité aux citoyens et aux acteurs économiques dans un esprit d'efficacité, d'innovation et de partenariat afin de mieux contribuer au développement durable de la ville de Casablanca, et fera de ce contexte socio-économique très particulier un levier de changement et de création de valeur au sein des différentes composantes de notre entreprise.

Restons protégés, restons mobilisés.





02



Présentation de Lydec

2.1. Profil et chiffres clés

2.2. Le projet d'entreprise Synergies 2025

2.3. Faits marquants 2020







2.1

Profil et chiffres clés

Données clés 2020

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

Capital social

800 MDhs

Chiffre d'affaires

7 042 MDhs

Résultat net

-43 MDhs

3 160

Collaborateurs

Près de

18.8* milliards

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

Plus de

1,37 million

de clients en eau

Plus de

1,07 million

de clients en électricité

Accessibilité des services

Interventions rapides « dépannage »

24h/24•7j/7

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

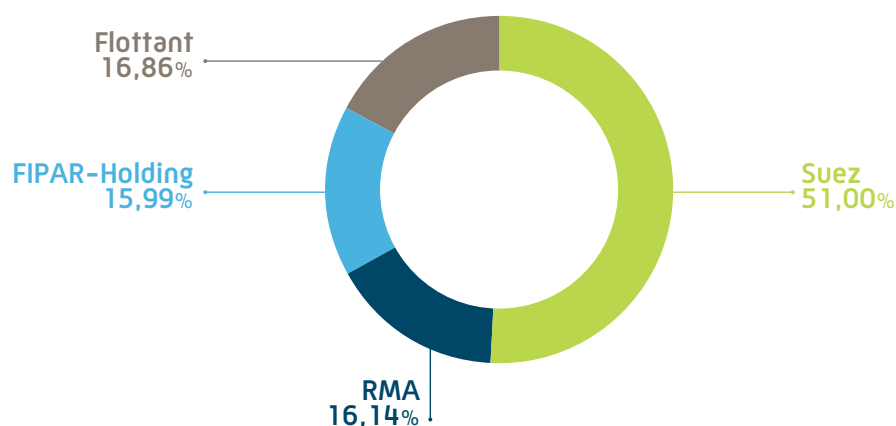
Mission

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

Valeurs

- > Orientation Client
- > Innovation
- > Intégrité
- > Solidarité

Répartition du capital au 11 juin 2020



SUEZ

Expert mondial des métiers de l'eau et des déchets, présent sur cinq continents

RMA

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

FIPAR-Holding

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

Système de Management de la Qualité

Certifié selon les référentiels

NM ISO 9.001 • NM ISO 14.001
NM ISO 45001 • NM ISO 27.001
NM ISO 50001 • NM ISO 37001
NM ISO 29993

Double accréditation

NM ISO 17.025
Centre Technique de Métrologie et
Laboratoire Labelma

Reconnue

TOP PERFORMER RSE en 2012, 2014, 2015, 2017, 2018, 2019 et 2020 par Vigeo Eiris et intégration en 2017 du palmarès Best Emerging Market Performers de Vigeo Eiris



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

Objet social

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

Périmètre de la Gestion Déléguée

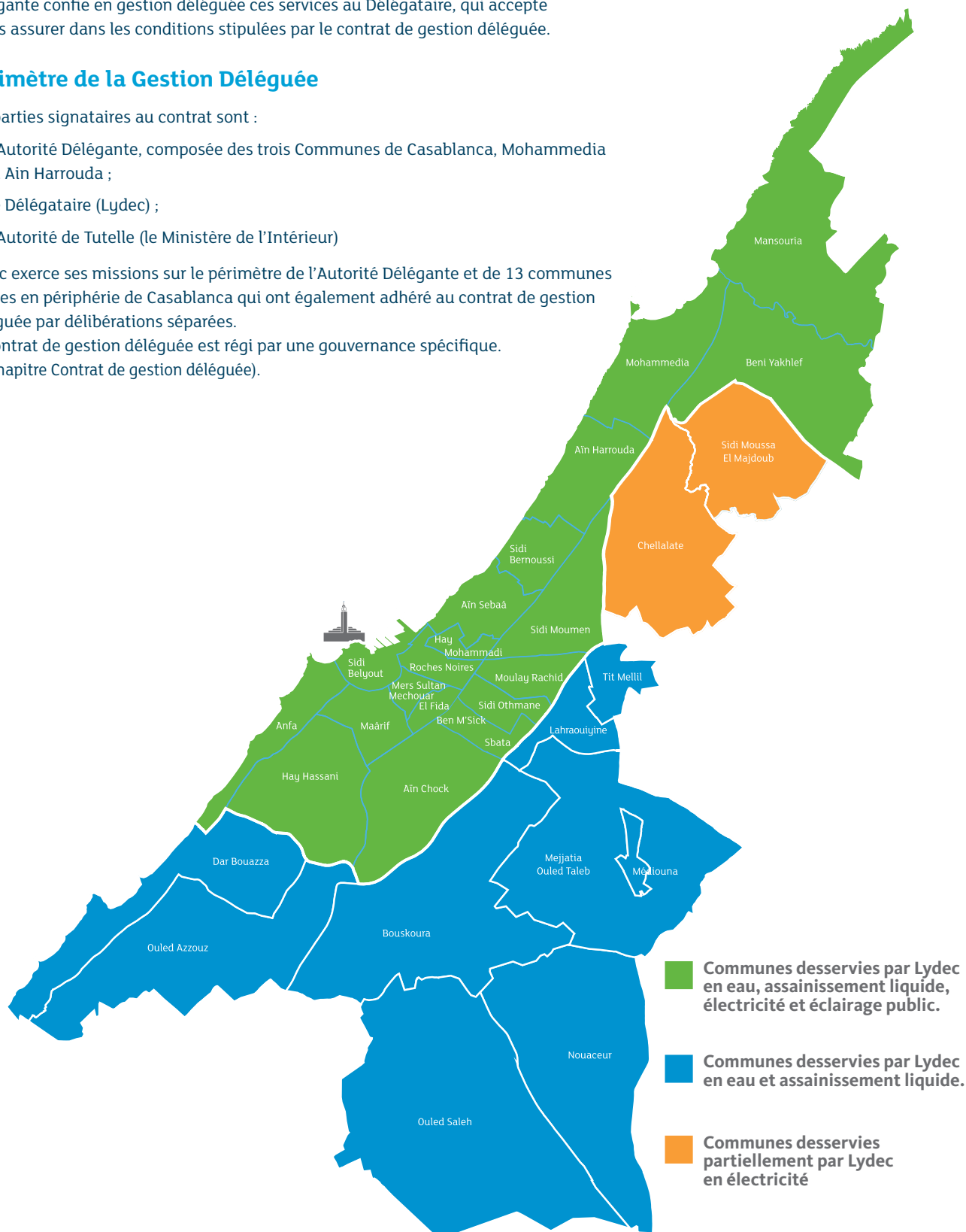
Les parties signataires au contrat sont :

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

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

Le contrat de gestion déléguée est régi par une gouvernance spécifique.

(cf. chapitre Contrat de gestion déléguée).





Le projet d'entreprise Synergies 2025

La stratégie de Lydec est portée par le projet d'entreprise Synergies 2025. Ce projet est construit sur la base d'une démarche participative fondée sur l'analyse des attentes des parties prenantes, de l'environnement de l'entreprise et de son évolution.

Synergies 2025 s'articule autour de la raison d'être qui consiste à « apporter au quotidien des services essentiels de qualité aux citoyens et aux acteurs économiques dans un esprit d'efficacité, d'innovation et de partenariat pour contribuer au développement durable de notre territoire d'ancrage ».



Le projet d'entreprise Synergies 2025 est articulé autour :

- D'une revue stratégique annuelle : une fois par an en septembre, le Comité de Direction Générale de Lydec mène une réflexion stratégique sur la base d'une analyse croisée de l'évolution de son contexte et des attentes de ses parties prenantes. La raison d'être de l'entreprise, ses orientations et enjeux stratégiques sont passés en revue. Le portefeuille des projets stratégiques est actualisé avec l'ambition de traiter, de manière disruptive, les problématiques identifiées.
- D'un suivi mensuel par le Comité de Direction Générale de Lydec, formant, avec la participation du Project Manager Officer (PMO), le Comité de Suivi des Projets Stratégiques (CSPS), qui se réunit pour passer en revue l'avancement des projets stratégiques, prendre les décisions requises, traiter les points d'arbitrage et ainsi piloter l'atteinte des objectifs stratégiques.

L'exercice en 2020 de la revue stratégique annuelle a tenu compte des effets de la crise sanitaire mondiale liée à la Covid-19, du contexte de la révision du contrat de gestion déléguée et des évolutions lancées par le groupe SUEZ à travers le projet Shaping SUEZ 2030 (dont le projet SPOT 2023) pour réaffirmer les valeurs et les orientations stratégiques de Lydec tout en mettant en exergue les points forts.



Notre 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 notre territoire d'ancrage.

Nos valeurs

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

Nos orientations stratégiques

- **client** : Ecouter et Servir tous nos clients dans le cadre d'une relation dynamique, équilibrée et transparente.
- **excellence opérationnelle** : Développer et apporter des solutions performantes, durables, innovantes et adaptées aux enjeux de la ville en s'appuyant sur notre expertise métiers.
- **ancrage territorial** : Agir au quotidien en partenaire engagé et socialement responsable au plus près des attentes de nos parties prenantes.

Notre socle

En s'appuyant sur une équipe fière de ses métiers, engagée, agile et respectueuse des valeurs de l'entreprise.

Nos enjeux stratégiques

- **Enjeu Client** : Accélérer la transformation de la relation client en une expérience créatrice de valeur.
- **Enjeu Contrat de Gestion Délégée** : Rétablir l'équilibre économique, harmoniser le périmètre, prolonger et adapter le contrat de gestion déléguée et proposer des solutions de financement pour répondre aux attentes des parties prenantes, et pour pouvoir saisir les nouvelles opportunités dans un contexte en pleine mutation.
- **Enjeu Excellence Opérationnelle** : Améliorer en continu et durablement la qualité de service et la performance globale de l'entreprise en se basant sur l'innovation, la transformation digitale et les nouvelles technologies.
- **Enjeu Capital Humain** : Développer et valoriser notre capital humain à travers le renforcement du leadership, l'anticipation des compétences, l'intelligence collective, l'engagement et le bien-être de nos collaborateurs au service de la performance globale de l'entreprise.
- **Enjeu Culture Sécurité** : Être un des leaders en matière de santé et sécurité au travail dans notre secteur sur le plan national et au niveau du groupe.
- **Enjeu Image & Culture d'Entreprise** : Être reconnue comme une entreprise experte, innovante, accessible et transparente, respectueuse de ses engagements et socialement responsable, en s'appuyant sur notre culture d'entreprise.
- **Enjeu Responsabilité Sociétale de l'Entreprise** : Renforcer notre contribution au Bien Commun et à la transition durable de notre territoire d'ancrage, en nous appuyant sur le dialogue avec les parties prenantes.

Malgré un contexte sanitaire difficile, la mobilisation des collaborateurs autour des challenges initiés dans le cadre du projet d'entreprise a pu être entretenue par l'organisation de diverses manifestations telles que des tables rondes virtuelles et autres formes d'échange. **Des réalisations significatives ont été enregistrées** telles que :

- Le déploiement de la e-Facture ;
- La poursuite du déploiement de la gestion coordonnée de la relève et facturation ;
- La dématérialisation du processus de branchement et d'abonnement pour le grand public ;
- L'automatisation du processus de ciblage, détection et traitement des anomalies et fraudes ;
- La mise en place d'une communication proactive vis à vis des clients et collaborateurs en télétravail de Lydec à travers le blog externe ;
- Le déploiement d'Aquadvanced pour le métier de l'assainissement. Cet outil permet de suivre et piloter la performance des réseaux assainissement ;
- La mise en place du système pilote d'interception des macrodéchets au niveau du collecteur Ouest pour le prétraitement des eaux pluviales ;
- La mise en place d'un catalogue de solutions techniques pour la gestion des rejets industriels ;
- La mise en place de l'e-académie Lydec ;
- L'accompagnement de quelques sous-traitants dans le cadre d'un audit social couvrant notamment l'aspect santé sécurité au travail (SST), éthique et développement durable ;
- L'actualisation de la matrice de matérialité ;
- La mise en service du portail achats.



Janvier

- > **8 janvier** : Visite du Consul Général de France de l'agence clientèle Diouri, au Centre de Veille et de Coordination 7/24 et à l'agence Multipro.
- > **29 janvier** : Organisation d'une visite technique destinée aux médias au chantier de la Galerie Hay Sadri pour informer le grand public sur l'état d'avancement de ce chantier de protection contre les inondations.



Février

- > **3 au 7 février** : Réalisation des audits de certification du système de management intégré, par les auditeurs des équipes IMANOR et Bureau VERITAS, qui a abouti :
 - Au maintien de la certification du système de management qualité selon le référentiel NM ISO 9001 et NM ISO 14001 v2015 avec son extension au poste source ADE,
 - Au maintien de la certification du système de management de la sécurité de l'information selon le référentiel NM ISO 27001 V2013 par IMANOR et sa certification selon le même référentiel par VERITAS,
 - À la certification du Centre de formation de Lydec selon le référentiel NM ISO 29993,
 - À la certification du système de management de la santé et de la sécurité au travail selon le référentiel NM ISO 45001 v2018.

•> **11 février** : Publication d'une alerte sur les résultats annuels 2019, avec une prévision de résultat net de l'exercice 2019 en baisse d'environ 18% par rapport à l'année précédente. Lydec a expliqué cette contre-performance financière par la non-mise en application, avant fin 2019, des dispositions concernant la révision économique des tarifs telle que prévue par le Contrat.

•> **18 février** : Tenue d'une Assemblée Générale Mixte qui a notamment entériné la réduction de la durée des mandats des administrateurs à 3 ans. L'assemblée a été précédée d'un Comité d'audit et d'un Comité d'éthique et de développement durable et a été suivie du Conseil d'administration qui a arrêté les comptes portant sur l'exercice 2019. Le Conseil d'administration a été suivi d'une réunion de certains administrateurs de Lydec et du Directeur Général avec M. le Président de Casablanca et M. le Wali, où le sujet des révisions économiques a été discuté.

•> **19 février** : Organisation d'une rencontre de sensibilisation pour une conduite plus sûre à l'occasion de la journée nationale de la sécurité routière. Lors de cette rencontre, l'importance d'un comportement sain et responsable au volant a été rappelé à l'ensemble des collaborateurs, et le Directeur Général a remis des distinctions aux conducteurs exemplaires.

Mars

•> **04 mars** : Accueil, par la Fondation Lydec, d'une délégation de journalistes femmes de différents pays d'Afrique à la Station d'épuration des eaux usées de Médiouna, afin de prendre connaissance des technologies mises en œuvre pour préserver la ressource en eau à travers la réutilisation des eaux usées épurées pour l'irrigation agricole.

•> **16 mars** : Mise en place d'un Plan de Continuité des Activités (PCA) suite à la déclaration de l'état d'urgence à l'échelle du pays. L'objectif du PCA est d'anticiper les conséquences éventuelles de la crise sanitaire COVID-19 afin de permettre aux entités d'assurer la continuité de leurs activités essentielles 24h/24 et 7j/7. Lydec a mis en place d'autres dispositions en cohérence avec les décisions des autorités publiques, pour assurer au quotidien la continuité des services essentiels notamment la décision de maintenir l'ouverture de l'ensemble des agences en veillant au respect des gestes barrières incités par le ministère de la santé et la mise en place des mesures préventives concernant le fonctionnement interne de Lydec et les fonctions en contact avec le public ou les clients.

•> **23 mars** : Mise en application des directives nationales compte tenu des mesures de confinement mises en place dans le cadre de la lutte contre la propagation de la pandémie du Covid-19 : Lydec a interrompu la lecture des compteurs, l'envoi des factures et l'encaissement à domicile. Un dispositif de communication de e-factures par sms a été mis en place, ainsi que le rappel de la possibilité d'autorelève. En l'absence de relève, Lydec a poursuivi la facturation sur la base d'estimations selon les directives nationales.



Avril

- > **3 avril** : Accord du Conseil d'Administration de Lydec pour apporter une contribution de 10 Millions de Dhs au Fonds spécial pour la gestion de la pandémie du Covid-19.
- > **Mois de ramadan** : Organisation par la Fondation Lydec de la 8^{ème} édition de l'opération « Ramadan Attadamoun » dans le contexte de Covid-19 qui vise à apporter du soutien aux familles démunies. En ce mois, plus de 950 paniers de produits alimentaires et de 450 bon d'achats ont été distribués aux personnes nécessiteuses au niveau du Grand Casablanca et Mohammedia.



- > **20 avril** : Dans le cadre de la démarche Innovation, lancement d'un appel à idées auprès des collaborateurs de Lydec dans l'objectif d'identifier des solutions innovantes afin de protéger les collaborateurs et les différentes parties prenantes de l'entreprise, de surveiller l'évolution de la pandémie et réduire les contraintes actuelles liées à la crise Covid-19.

Mai

- > **11 mai** : Publication de l'avis de réunion valant avis de convocation des actionnaires à l'Assemblée Générale Ordinaire du 11 juin, un avis rectificatif annonçant la tenue de la réunion par visioconférence a été publié le 20 mai 2020.

- > **Du 11 au 20 mai** : Organisation du jeu concours « Tombola » exclusivement au profit des clients Grand Public. Deux tirages au sort ont permis de désigner 100 gagnants d'un lot composé d'un ordinateur portable et d'une imprimante couleur.
- > **29 mai** : Publication des indicateurs du premier trimestre 2020 présentant une baisse du chiffre d'affaires de 3,1% par rapport au 1^{er} trimestre 2019. Cette tendance s'explique par la dépréciation des recettes de travaux et de maîtrise d'œuvre de 24%, ainsi que par la baisse des ventes de fluides de 0,2% du fait des premiers impacts négatifs de la pandémie COVID-19 sur l'activité au cours du mois de mars.

Juin

- > **1^{er} juin** : Reprise de l'activité de lecture des index des compteurs pour déterminer les consommations réelles d'eau et d'électricité des clients, tout en respectant les consignes sanitaires en vigueur et en accord avec les autorités. La reprise de l'activité de relève a permis ainsi la régularisation de la facturation des consommations des clients pendant le confinement. Des facilités de paiement allant jusqu'à six mois ont été accordées tenant compte de l'impact de la pandémie sur la situation des clients.
- > **8 juin** : Organisation, en partenariat avec l'association des enseignants des sciences de la vie et de la terre et la Fondation Heinrich Böll Stiftung Rabat, d'une visioconférence sur le thème « Economie bleue, un pilier de croissance du nouveau modèle de développement du Maroc » à l'occasion de la Journée mondiale de l'océan.
- > **11 juin** : Tenue de l'Assemblée Générale Ordinaire par visio-conférence. Les décisions votées comprennent entre autres l'affectation du résultat de l'exercice 2019 à une réserve facultative compte tenu de l'impact de la pandémie sur la trésorerie de l'entreprise, et la cooptation de deux nouveaux administrateurs.

- > **Du 16 au 18 juin** : Lancement d'une campagne de dépistage des collaborateurs de Lydec dans la continuité des actions de sensibilisation et de prévention lancées par Lydec pour assurer la santé et la sécurité de ses collaborateurs. Environ 245 collaborateurs ont effectué un dépistage dont les résultats se sont révélés tous négatifs.
- > **24 juin** : Organisation d'un webinaire par l'Académie Lydec pour présenter une nouvelle version de la plateforme e-lydec Academy. Cette nouvelle plateforme s'inscrit dans le cadre de la stratégie de digitalisation de Lydec et compte un nouveau design avec plus de fonctionnalités et de contenus.

Juillet

- > **3 juillet** : Reprise de l'activité de distribution à domicile des factures d'eau et d'électricité, en accord avec les autorités, tout en veillant au respect des consignes sanitaires.
- > **3 juillet** : Lancement de l'opération 'Plages Propres', dans le strict respect des mesures sanitaires en raison du contexte de Covid-19, en partenariat avec la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement, les autorités locales de Casablanca et la Fondation Lydec. L'opération de sensibilisation et d'éducation à la protection de l'environnement s'est poursuivie jusqu'au 31 août 2020 au niveau des plages de Lalla Meryem et de Nahla, deux plages parrainées respectivement par la Fondation Lydec depuis 2003 et 2018.





•> **8 juillet** : Déclenchement d'un incident électrique majeur à 6h20 du matin entraînant la coupure de 197 postes clients HTA et 843 postes de distribution publique, soit plus de 200 000 clients BT (représentant environ 1 million d'habitants). Les équipes de Lydec, en coordination avec le dispatching national de l'ONEE, ont procédé à la réalimentation progressive des quartiers touchés par la coupure tout en veillant à l'optimisation des délais de rétablissement. Ainsi, Lydec a réalimenté environ 50% des clients impactés, dès 8 heures, 80% vers 12h et 100% à 19h40.

•> **Du 13 au 15 juillet** : Dans le cadre de la revue stratégique annuelle du projet d'entreprise Synergies 2025, Lydec a organisé au cours de l'année 2020 une série de séances d'écoute, sous forme d'un cycle d'auditions d'experts et d'une table ronde portant sur l'analyse de l'environnement, économique, institutionnel et sociétal.

« Quel management post Covid-19 ? », Thème de la première audition, a été analysé, par les experts participants, Thami Ghorfi, fondateur de l'ESCA et de Radio Aswat et membre du Conseil Economique, Social et Environnemental CESE et Abdelaziz Bennis, Directeur Général de IBB management.

« Quelle relation client post Covid-19 ? », a été débattu par les invités experts Reda Taleb, Président-directeur général de Officium Maroc et Karim Bernoussi, Président-directeur général du Groupe Intelcia, lors de la deuxième audition.



Août

•> **3 août** : Publication d'une alerte sur les résultats semestriels et annuels annonçant une baisse de 5,9%, du chiffre d'affaire de Lydec au titre du premier semestre, avec une incidence significative sur le résultat net au 30 juin 2020.

•> **Du 8 au 11 août** : Poursuite des campagnes de dépistage des collaborateurs. Une équipe médicale a procédé aux analyses de plus de 700 collaborateurs du Siège Diouri, toutes directions confondues. Depuis le 16 juin début des campagnes de dépistage, au total 1232 agents ont été testés.

•> **13 août** : Réalisation d'une émission obligataire par placement privé pour un montant global de 500 millions de dirhams auprès d'investisseurs qualifiés. Cette émission obligataire complète la levée d'un emprunt de 600 millions de dirhams et vise à faire face aux besoins de trésorerie de Lydec dans un contexte fortement impacté par la pandémie du Covid-19.

Septembre

•> **9 septembre** : Tenue de la troisième audition avec la participation de Abderrahim Ksiri, Expert du CESE et ex-président de la commission de régionalisation Choukry Maghnoij, Président du cabinet Arsen Consulting, spécialisé en conseil stratégique pour le secteur public. Les experts ont partagé avec les participants leurs regards et expériences sur le thème : « Quel modèle de développement territorial ? ».

•> **11 septembre** : Tenue d'une table ronde autour du thème « Analyse de l'environnement en 2020 » avec la participation de l'économiste et directeur du groupe de recherche en géoéconomie à l'ESCA M. Nabil Adel, Maître Nesrine Roudane l'avocate au barreau de Casablanca et l'économiste et chercheur en sciences sociales, M.Rachid Achachi. Lors de cet événement les experts ont partagé leurs visions sur l'environnement économique, politique, social et sociétal marqué cette année par la pandémie.



- > **17 septembre** : Tenue du Conseil d'administration qui a arrêté les comptes du premier semestre de l'exercice 2020 et au cours duquel a eu lieu la restitution des travaux du Comité d'Audit et du Comité d'Ethique et Développement Durable tenus la veille.
- > **21 septembre** : Publication des résultats semestriels 2020, avec un résultat net de -26 millions MDH contre 69 MDH à fin juin 2019, en raison principalement des effets de la pandémie et au retard dans l'aboutissement des révisions économiques et contractuelles.
- > **22 septembre** : Signature d'une convention de partenariat avec l'association TIBU Maroc dans le cadre de la démarche innovation de Lydec, en vue de promouvoir l'employabilité des jeunes casablancais issus des quartiers défavorisés. Baptisé « Initiative Intilaqa », le programme, qui s'étale sur plus d'un an, porte sur le développement de l'employabilité par le sport à travers le mentoring, le coaching et la présence aux événements organisés par TIBU Maroc.
- > **26 septembre** : Organisation d'un exercice de crise simulant la fermeture momentanée de l'agence clientèle Ghandi avec la mise en place de quatre agences mobiles positionnées à proximité de l'agence pour assurer la continuité de service. Cet exercice abouti a permis d'éprouver la capacité de Lydec à accueillir les clients et leur offrir un service continu et de qualité en toutes circonstances.

Octobre

- > **1^{er} octobre** : Lydec a soutenu le programme « Qui va investir dans mon projet ? Spécial start-ups », le premier techshow africain à fort impact sur les start-ups et source d'inspiration pour la jeunesse marocaine. Lydec a contribué à la sélection des 40 « meilleures » start-ups qui ont participé aux 2 bootcamps de formation organisés en Octobre 2020. Ces start-ups ont été coachées, mentorées et accompagnées tout au long de ces bootcamps. A l'issue des formations, le jury a sélectionné les 24 start-ups participantes aux prime-times.

- > **Du 20 au 22 octobre** : Réunion d'une trentaine d'experts métiers de Lydec dans le cadre d'une nouvelle session du programme « Learning for Experts ». Ce programme organisé en coordination avec l'Académie SUEZ, vise à développer les capacités relationnelles et interpersonnelles des managers afin de les aider à mieux gérer leurs relations avec les collaborateurs et les partenaires.
- > **8 octobre** : Désignation de Lydec « Top Performer RSE 2020 » parmi 14 entreprises sur les 44 premières capitalisations du Maroc, en améliorant son score global de 12 points par rapport à l'an dernier.

Novembre

- > **12 novembre** : Visite du Président du Conseil d'administration de Lydec, du Directeur Général et des représentants des autorités locales (Pacha, Caid, Chef de la division technique de la préfecture d'Anfa et Ingénieur de la commune d'Anfa), du projet pilote d'interception des déchets flottants au niveau de l'exutoire du collecteur Ouest à El Hank.



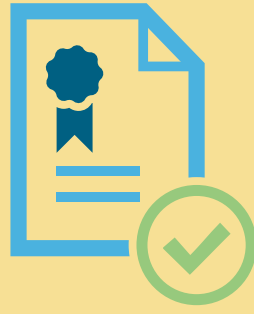
- > **16 novembre** : Une importante fuite d'eau potable est survenue au niveau d'une conduite principale de la Société des Eaux de l'Oum Er-Rbia (SEOER) qui alimente une partie de la zone ouest de Casablanca. Les équipes de Lydec se sont mobilisées aux côtés de celles de SEOER pour rétablir rapidement la situation. Lydec a communiqué le jour même à travers les réseaux sociaux pour informer ses clients de cette intervention urgente. De même, des SMS et des emails ont été envoyés aux 70 200 clients concernés.

Décembre

- > **1^{er} décembre** : Publication des résultats du 3^{ème} trimestre 2020, avec un chiffre d'affaires qui s'élève à 1 844 Mdhs, en baisse de 2.3 % par rapport au 3^{ème} trimestre 2019. Cette tendance s'explique par la dépréciation des recettes de travaux ainsi que par la baisse des ventes d'électricité du fait des impacts négatifs de la pandémie Covid-19 sur l'activité.
- > **15 décembre** : Visite des représentants de la province Nouaceur, de la Région de Casablanca-Settat, du ministère de l'Industrie, du Commerce et de l'Economie verte et numérique accompagnés de plusieurs membres du comité local de suivi du chantier de la Station d'épuration des eaux usées (STEP) du Parc Industriel de Nouaceur, qui ont pu constater le bon avancement des travaux de réalisation de la STEP.
- > **17 décembre** : Participation de Lydec à l'édition 2020 de "Future In Africa" organisée par Maroc Numeric Cluster en partenariat avec les régions de Casablanca et l'Île de France. Le Directeur de la Gestion du Contrat et le Directeur Maitrise d'ouvrage ont contribué à deux panels afin de présenter l'expérience et les efforts de Lydec dans les domaines du développement et la connectivité des territoires, ainsi que celui de la digitalisation des processus au service des citoyens.
- > **23 décembre** : Visite d'une vingtaine de journalistes représentant les médias nationaux du chantier de la STEP de Sapino à la province de Nouaceur et le réservoir de Ouled Saleh. Ces visites ont pour objectif d'informer sur leurs rôles dans la région et de faire un point d'étape sur l'avancement des travaux.



03



Gouvernance



- 3.1. Le Conseil d'Administration
- 3.2. Les comités permanents du Conseil
- 3.3. L'Assemblée Générale des Actionnaires
- 3.4. Le dispositif éthique et déontologique
- 3.5. Dispositifs de contrôle interne, d'audit interne et d'inspection générale et de gestion des risques





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.



3.1.1. Evolution de la composition du Conseil

Suite aux nouvelles dispositions réglementaires en matière de gouvernance d'entreprise (Loi 20-19 modifiant et complétant la loi n°17-95 sur les sociétés anonymes), la composition du Conseil d'administration a évolué en 2020 avec l'intégration de deux administrateurs indépendants Mme Dayae Oudghiri et M. Mohammed Amine Benhalima, qui siègent également au Comité d'audit, Mme Dayae Oudghiri en prenant la présidence. Par ailleurs, Mesdames Silvina Somasco Mozziconacci et Tiphaine Hecketsweiler ont succédé à Mme Marie-Ange Debon et à M. Pierre Yves Pouliquen en tant que membres du Conseil. Mme Ana Giros a également été nommée membre du Conseil portant ainsi le nombre des administrateurs à 13.

Ainsi, Lydec a amélioré la parité hommes/femmes au sein de ses instances de gouvernance. En effet, le pourcentage de représentation des femmes au sein du Conseil d'administration est passé de 10% en 2019 à 31% en 2020.

Par proposition du Conseil d'administration, il a été décidé à l'Assemblée Générale Mixte, tenue le 19 février 2020, de réduire la durée des mandats des nouveaux administrateurs de 6 ans à 3 ans et de porter la durée du mandat des nouveaux administrateurs en remplacement des administrateurs démissionnaires à 3 ans.

3.1.2. Composition au 31 décembre 2020

Au 31 décembre 2020, le Conseil d'administration est composé de treize administrateurs, non exécutifs, désignés par l'Assemblée générale des actionnaires :

Membres du Conseil	Position	Représentation	Date de nomination	Date de fin du mandat
Dominique Mangin d'Ouince	Président	SUEZ	02/02/1997	
Azeddine Guessous	Vice-président	RMA	31/03/ 2005	
Khalid Ziane	Vice-président	Fipar-Holding	16/02/2017	A l'issue de l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2020
Zouheir Bensaïd	Membre	RMA	12/03/ 2008	
Jean-Claude Depail	Membre	SUEZ	12/02/2014	
Paul Bourdillon	Membre	SUEZ	20/09/2017	
Bertrand Camus	Membre	SUEZ	21/09/2018	
Ana Giros	Membre	SUEZ	20/12/2019	
Dayae Oudghiri	Membre	Administrateur indépendant	20/12/2019	A l'issue de l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2022
Mohammed Amine Benhalima	Membre	Administrateur indépendant	20/12/2019	
Silvina Somasco	Membre	SUEZ	20/02/ 2020	
Tiphaine Hecketsweiler	Membre	SUEZ	20/02/2020	
Younes Al Adlouni	Membre	Fipar-Holding	20/02/2020	Administrateur permanent désigné par Fipar reste représentant de ce dernier jusqu'à nouvelle désignation

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 et revu lors du Conseil du 26 septembre 2019 suite à l'entrée en vigueur de la circulaire N°03/09 de l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux le 7 juin 2019. Les statuts de la Société ainsi que la Charte des administrateurs sont disponibles et consultables au siège social de Lydec.

3.1.3. Critères de sélection des administrateurs indépendants

Les critères d'indépendance retenus par le Conseil d'administration pour la sélection des deux administrateurs indépendants sont :

- > Ne pas avoir été, au cours des trois (3) années précédant sa nomination :
 - salarié ou membre des organes d'administration ou de direction de Lydec,
 - représentant permanent, salarié ou membre de l'organe d'administration ou de direction d'un actionnaire ou d'une société que ce dernier consolide ;
 - membre de l'organe d'administration ou de surveillance ou de direction, d'une société dans laquelle la Lydec détient une participation quel que soit son pourcentage.

- > Ne pas être membre de l'organe d'administration ou de direction d'une société dans laquelle la société dispose d'un mandat au sein de l'organe d'administration ou de surveillance, ou dans laquelle un membre des organes d'administration ou de surveillance ou de direction de la société, en exercice ou l'ayant été depuis moins de trois (3) ans, détient un mandat au sein de son organe d'administration, de surveillance ou de direction ;
- > Ne pas avoir été ou avoir représenté, durant les trois (3) dernières années, un partenaire commercial ou financier ou exerçant une mission de conseil auprès de Lydec ;
- > Ne pas avoir un lien de parenté jusqu'au deuxième degré avec un actionnaire ou un membre du conseil d'administration de Lydec ou son conjoint ;
- > Ne pas avoir été commissaire aux comptes de Lydec au cours des six (6) années précédant sa nomination ;
- > Ne détenir aucune action de Lydec.

3.1.4. Mandats sociaux des administrateurs

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



3.1.5. Biographie des Administrateurs



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

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

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

En 1986, il a rejoint le groupe Lyonnaise-des-Eaux, devenu aujourd'hui SUEZ. Il a été successivement Directeur International de l'activité Eau, Directeur Général Adjoint en charge de l'activité commerciale France du Groupe, Directeur Général d'ELYO, Directeur Délégué d'ONDEO Services pour l'action commerciale et le développement International, Directeur Général Adjoint de Degrémont en charge de l'international, puis chez SUEZ Environnement, il est nommé en juin 2006 Directeur Général Délégué Zone Europe & Asie Centrale, Méditerranée, Afrique, Proche et Moyen-Orient.

Au 1^{er} Janvier 2015, il est nommé Directeur Général de la Business Unit AMEI (Africa, Middle East, India).



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

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

Diplômé de l'Ecole des Hautes Etudes Commerciales (HEC Paris) et de l'Institut d'Etudes Politiques de Paris. Il commence sa carrière en 1966 au sein du groupe OCP (Office Chérifien des Phosphates), successivement comme Directeur Commercial puis Directeur Financier. De 1977 à 1978, il est Administrateur Délégué de la Banque Commerciale du Maroc.

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

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

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

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



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

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

Diplômé de Sup de Co Reims, M. Khalid ZIANE a créé une entreprise de conseil en investissement boursier en France en 1995 lorsqu'il était étudiant en école de commerce. Il a intégré le Groupe BMCE en 1997 où il a mis en place le département Analyse & Recherche de BMCE Capital, développé les activités de Conseil et de Corporate Finance, a été associé au lancement du premier fonds d'investissement privé au Maroc -Capital Morocco - en partenariat avec Siparex (1997-2003) et au développement de la banque corporate, d'affaires et d'investissement (2003-2004).

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

Il rejoint en février 2004 le Groupe Caisse de Dépôt et de Gestion (CDG) où il a participé à la reprise de Fipar-Holding et à la mise en œuvre de sa stratégie d'investissement, évoluant de directeur d'investissement à directeur général adjoint en 2009, puis à directeur général depuis février 2017, date à laquelle il est nommé Président Directeur Général successivement d'autres sociétés d'investissements du Groupe CDG (Holdco, Acacia Participations, CMVT International et Teck Capital Management).

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

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

Il est aussi administrateur de la Fondation CDG et du fonds de fonds d'investissement régional Averoès Finance.



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

Zouheir Bensaïd 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 Bensaïd a une longue expérience de plus de 30 ans dans les secteurs bancaires, 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 Bensaïd retrouve le secteur financier en participant à la réforme du marché des capitaux marocains. Il occupe alors le poste de Directeur Général de MIT, société de bourse de BMCE Bank où il a lancé les premières opérations de levée de capitaux et a participé aux privatisations et introductions en Bourse au Maroc.

Président de la Bourse des Valeurs de Casablanca en 1998-1999, Zouheir Bensaïd a été Vice-Président de l'Association Professionnelle des Sociétés de Bourse marocaine de 1996 à 1998, période durant laquelle, le développement de la modernisation du marché des capitaux a été accéléré.

Ancien étudiant à Cornell, Zouheir Bensaïd est diplômé en finance de l'Université du Nevada en 1985 et est membre du Phi Kappa Phi Honor Society.



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 Négoco. En juillet 2003, il devient Directeur de la Direction Négoco 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.



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

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

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

En 2002, il rejoint SUEZ Environnement en tant que contrôleur financier, pour ensuite devenir le chef de l'équipe de contrôleurs financiers du groupe. En 2006, il est nommé Directeur Financier de SITA en Australie. Il revient au siège à Paris en 2009 en tant que Directeur des Fusions et Acquisitions du groupe SUEZ Environnement. En 2010, il repart chez Agbar, filiale espagnole et d'Amérique latine du groupe dans le secteur de l'eau, en tant que Directeur Financier Adjoint.

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



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

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

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

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

Il a ensuite passé plusieurs années à développer l'activité en Asie du Sud-Est puis a occupé le poste de Directeur Général entre 2003 et 2006 et devient ensuite Directeur Général de SUEZ Amérique du Nord entre 2008 et 2015.

Avant d'être nommé à sa position actuelle, Bertrand Camus a assumé les fonctions de Directeur Général Eau France (ex. Lyonnaise des Eaux) et Directeur Général Adjoint de la division Eau Europe du Groupe SUEZ de 2015 à mars 2018.

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



Ana GIROS,
née le 24 juillet 1974
à Barcelone (Espagne)

Ana Giros est Directeur Général Adjoint du groupe SUEZ, leader mondial des services de l'eau et des déchets présent sur les 5 continents, depuis plus de 160 ans. Membre du Comité Exécutif de SUEZ, elle est en charge de la Division Internationale, de la gestion du plan de croissance du Groupe à l'international et directement en charge de l'Afrique, du Moyen-Orient, de l'Asie, de l'Australie et des grands comptes industriels.

Auparavant, elle était CEO de la Business Unit Amérique latine depuis 2015. Elle a rejoint SUEZ en octobre 2015, après avoir occupé différentes fonctions nationales et internationales chez Alstom Transport où elle est rentrée en 1997. Depuis 2009, elle était membre du Comité Exécutif d'Alstom, nommée Directeur Général de la Division Services en novembre 2009 et Directeur Général d'Alstom France en mai 2014. Elle est également membre du Conseil d'administration de Bureau Veritas.

Ana Giros est diplômée en 1996 de l'École Polytechnique de Barcelone (ETSEIB) avec une spécialisation en ingénierie industrielle en électronique de puissance et en systèmes électromécaniques. Diplômée de l'INSEAD et de l'IMD.



Dayae OUDGHIRI,
née le 3 juin 1977
à Casablanca (Maroc)

Dayae Oudghiri, est présidente fondatrice de la société Fulgurans, spécialisée dans l'accompagnement de top management dans la prise de décisions stratégiques. Elle est membre de l'Organisme d'évaluation des Privatisations. Elle siège en tant qu'administrateur indépendant et présidente de comité d'audit dans plusieurs sociétés de renom.

Préalablement, elle a été Membre du Directoire au sein de Masen après une longue carrière en banque d'investissement.

Elle est titulaire du Executive MBA TRIUM (NYU-LSE-HEC) et est aussi diplômée de l'école de commerce de Reims.



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

Diplômé de l'École Polytechnique Paris et de Telecom ParisTech, Amine Benhalima a intégré Royal Air Maroc en 1993 et y a occupé les fonctions de directeur des programmes des vols et de directeur de l'organisation et des systèmes d'information.

Il a ensuite rejoint Casablanca Finance Group, devenue CFG Bank, pour y lancer Casablanca Finance Markets, banque de marché spécialisée en produits de taux, et occuper les fonctions de directeur délégué marchés des capitaux.

En 2002, il rejoint la Caisse de Dépôt et de Gestion en tant que directeur de l'ingénierie et du développement, avant d'être nommé en 2004 directeur général puis président directeur général de Fipar-Holding, société d'investissement du groupe CDG, poste qu'il occupe jusqu'à son départ en 2017. Entre 2007 et 2010, il est directeur général de CDG Capital. En 2010, il est nommé directeur général adjoint de la CDG, en charge du pôle stratégie et développement et du pôle prévoyance (RCAR-CNRA).

En 2017, Amine Benhalima crée sa propre structure de conseil, Simpligo. Il exerce aussi en tant qu'administrateur indépendant pour des sociétés cotées et non cotées au Maroc.

Amine Benhalima est, depuis 2019, membre de l'organisme d'évaluation des opérations de privatisation au Maroc.



Silvana SOMASCO-MOZZICONACCI, née le 22 septembre 1972 à Santa Fe (Argentine)

Diplômée de l'Université Nationale du Littoral, Silvana entre dans le Groupe SUEZ en 1996 comme Contrôleur de Gestion en Argentine. Elle occupe ensuite différentes fonctions au sein de la Direction Financière en France et à l'International.

En 2010 elle est nommée Directeur Contrats d'Eau France, en charge de valider, pour le compte de la Direction Générale, les aspects économiques et contractuels des grands contrats.

En janvier 2017 elle est nommée Directrice Financière de la BU LATAM et en juillet 2019 Directrice Financière de la Région AMECA (Africa, Middle East et Central Asia) et Inde. Elle exerce différents mandats d'administrateur successivement dans les deux périmètres.



Tiphaine HECKTSWEILLER, née le 31 janvier 1968 à Neuilly-sur-Seine (France)

Tiphaine Hecketsweiler est Directrice de la Communication du Groupe depuis le 15 juillet 2019 et devient désormais Directrice de l'engagement et des Communications.

Diplômée de l'Université de Panthéon-Sorbonne et titulaire d'un DESS de Finance d'entreprise et ingénierie Financière à l'Université Paris IX-Dauphine en 1990, Tiphaine Hecketsweiler a commencé sa carrière chez France Telecom Mobiles puis chez Experian à Londres. Après avoir été consultante au sein de l'agence Image 7, elle était au sein du Groupe Atos, Directrice adjointe de la Communication, en charge de la marque, des relations médias et de la communication interne puis Directrice de la Communication de Worldline. En 2017, elle est nommée Chief Communications Officer du Groupe AccorHotels.



Younes ALADLOUNI, né le 2 juillet 1978 à Marrakech (Maroc)

Younes ALADLOUNI est Ingénieur du corps des mines et détient un MBA de l'INSEAD. Depuis mars 2018, il est Directeur d'Investissement Senior au sein de CDG Invest, la branche investissement de la Caisse de Dépôt et de Gestion. Il dispose d'une carrière de plus de 10 ans dans la gestion de fonds d'investissements au Maroc pendant lesquels il a piloté plusieurs opérations d'investissement, couvrant ainsi divers secteurs de l'économie marocaine. Préalablement, il a eu une expérience industrielle de près de 4 ans dans l'industrie pharmaceutique en France.



3.1.6. Attributions du Conseil d'administration

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

3.1.7. 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 2020, ces fonctions ont été assurées par Pierre-Alexandre Lacarelle, salarié de Lydec.

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

- préalablement à toute réunion du Conseil, chaque administrateur reçoit un dossier sur les points à l'ordre du jour qui nécessitent une analyse particulière et une réflexion préalable, de manière à pouvoir prendre position en connaissance de cause et de manière éclairée sur les points qui seront abordés lors du Conseil ;
- lors de chaque réunion, une information est portée à la connaissance des administrateurs sur les principaux faits ou événements significatifs portant sur la vie de la société et intervenus depuis la date du précédent Conseil ;
- les administrateurs reçoivent, entre les réunions du Conseil d'administration, toutes les informations utiles sur les événements significatifs. Plus généralement, Lydec peut leur communiquer à tout moment toutes les informations et tous les documents qu'ils estiment utiles à l'accomplissement de leur mission. Ils reçoivent notamment les communiqués de presse de la société autres que ceux revus dans le cadre des réunions du Conseil.

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

3.1.8. Rémunération des administrateurs et des dirigeants

Rémunération des administrateurs

Pour se conformer aux dispositions réglementaires, l'Assemblée Générale des actionnaires Mixte (AGM) tenue le 19 février 2020 a décidé, en remplacement de la neuvième résolution de l'Assemblée Générale Ordinaire du 30 mai 2007, de fixer un budget annuel de jetons de présence de six cent mille (600.000) dirhams, qui sera distribué aux administrateurs membres du comité d'audit, sauf aux administrateurs représentant les actionnaires fondateurs, ceci à raison de 75.000 Dh brut pour chaque participation effective aux séances du comité. Le Comité d'audit ayant tenu une réunion depuis la décision de l'AGM, la rémunération totale perçue par les administrateurs membres de ce Comité est de trois cent mille dirhams brut (300.000).

Conformément aux décisions de l'Assemblée générale en vigueur préalablement à cette décision de l'AGM, les administrateurs siégeant au Comité Consultatif de Suivi (CCS) ont perçu des jetons de présence en rémunération de leur participation et de leur activité au sein du Comité réuni en janvier avant la décision de l'AGM. Ainsi, la rémunération totale perçue par les administrateurs membres de ce Comité, sauf aux administrateurs représentant les actionnaires fondateurs, est de 30.000 (Trente- mille) Dirhams Brut, à raison de 15.000 DH brut pour chaque participation.

Rémunération des dirigeants

La rémunération brute annuelle globale des membres du Comité de Direction Générale de Lydec au titre de l'exercice 2020 s'élève à 18 717 374.45 DH.

3.1.9. Activité 2020

Au cours de l'exercice 2020, le Conseil d'administration s'est réuni sept fois, avec un taux de présence des membres du Conseil de 91 %. Au cours de ces réunions, le Conseil a notamment été informé et/ou délibéré sur les sujets suivants :

- l'évolution de l'activité et les opérations stratégiques et les grands enjeux du contrat de gestion déléguée, et notamment l'avancement des travaux de la 2^{ème} révision du Contrat de Gestion Déléguée avec l'Autorité Déléguée, le suivi du projet d'harmonisation des périmètres, et le suivi du dossier des révisions économiques ;
- la contribution de Lydec au Fonds spécial dédié à la gestion et à la lutte contre la pandémie du Coronavirus ;
- l'autorisation de l'emprunt bancaire et de l'émission des obligations ordinaires en placement privé pour atténuer les impacts financiers générés par l'épidémie de Covid-19 ;

- l'arrêté des comptes annuels 2019, des résultats semestriels 2020 et l'examen du budget de l'exercice 2021 ;
- les convocations aux Assemblées générales ordinaires des actionnaires en février et juin 2020 ;
- l'approbation des projets de résolutions présentées de l'Assemblée générale ordinaire de juin 2020.

Le Conseil d'administration a délibéré systématiquement à l'issue des rapports des différents comités qui lui sont rattachés, notamment en matière d'audit, de contrôle interne, de gestion des risques, ainsi qu'en matière d'éthique et de développement durable. Enfin, et conformément aux dispositions prévues au Contrat de gestion déléguée, un observateur de l'Autorité déléguée était présent lors des réunions du Conseil de 2020. Le Directeur Général du Service Permanent de Contrôle était également invité.

Mission d'évaluation du Conseil d'Administration de Lydec

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

Objectifs de la mission :

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

Résultats de la mission :

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

Les comités permanents du Conseil

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

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

3.2.1. Le Comité d'Audit

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

- > En ce qui concerne les comptes, le Comité :
 - procède à l'examen préalable et donne son avis sur les projets de comptes annuels, de résultats intermédiaires et préliminaires ainsi que les commentaires qui les accompagnent, avant leur présentation au Conseil d'administration ;
 - étudie les changements et adaptations des principes et règles comptables utilisés dans l'établissement des comptes ;
 - s'entretient avec les Commissaires aux Comptes, la Direction Générale, la Direction Financière, l'audit interne ou toute autre personne du management lorsqu'il l'estime nécessaire ; ces auditions peuvent avoir lieu le cas échéant, hors la présence des membres de la Direction générale.
- > En ce qui concerne le contrôle externe de la Société, le Comité :
 - assure le suivi du contrôle légal des comptes annuels et des comptes consolidés par les commissaires aux comptes ;
 - évalue les propositions de nomination ou de renouvellement des commissaires aux comptes de la société en prenant connaissance des offres des différents cabinets

pressentis, formule un avis sur le montant des honoraires sollicités pour l'exécution des missions de contrôle légal et soumet au Conseil d'administration sous forme de recommandation le résultat de cette sélection ;

- examine chaque année avec les commissaires aux comptes leurs plans d'intervention, les conclusions de ceux-ci et leurs recommandations ainsi que les suites qui leur sont données.
- > En ce qui concerne l'audit et le contrôle interne de la Société, le comité :
 - examine avec les responsables du contrôle interne le suivi de l'efficacité et de la qualité des systèmes, procédures et plans de contrôle interne de la Société ;
 - examine avec les responsables de l'audit interne, les plans d'interventions et d'actions dans le domaine de l'audit interne, les conclusions de ces interventions et actions et les recommandations et suites qui leur sont données, le cas échéant, hors la présence des membres de la Direction générale ;
 - examine chaque année les résultats menés par l'audit sur le contrôle interne ;
 - confie à l'audit interne toute mission qu'il jugerait nécessaire.
- > En ce qui concerne les risques, le comité :
 - prend connaissance régulièrement des évolutions de l'environnement de la Société et de ses grands enjeux et risques significatifs ;
 - passe en revue régulièrement avec la Direction Générale les principaux risques de l'entreprise.

Composition au 31 décembre 2020

Le Comité a évolué en 2020 pour tenir compte de la réglementation. Il est composé de cinq membres dont deux administrateurs indépendants : Dayae Oudghiri (Présidente, administrateur indépendant), Azeddine Guessous, Paul Bourdillon, Younes Aladlouni et Mohamed-Amine Benhalima (administrateur indépendant). Tous disposent de compétences particulières en matière financière, comptable et de gouvernance sociale et témoignent également d'une connaissance approfondie de Lydec.

Activité 2020

En 2020, le Comité d'Audit s'est réuni deux fois avec un taux de participation de 100%. Il a notamment abordé les sujets suivants : l'analyse des évolutions de l'environnement externe, le suivi des enjeux du contrat de gestion déléguée, le plan de contrôle interne, la revue et la cartographie des risques majeurs, le plan d'audit interne, l'analyse et l'examen des comptes annuels au 31 décembre 2019, des comptes semestriels au 30 juin 2020, 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 2020, sur l'indépendance de l'audit interne, et il a examiné et validé le plan d'audit pour l'exercice 2020.

3.2.2. Le Comité d'Éthique et Développement Durable

La composition du Comité d'Éthique et Développement Durable a évolué en 2020. Mme Silvina Somasco Mozziconacci a succédé à M. Pierre Yves Pouliquen en tant que membre assurant la Présidence du Comité et, M. Younes Aladlouni a succédé à M. Khalid Ziane en tant que membre.

Composition au 31 décembre 2020

Le Comité est composé de quatre membres : Silvina Somasco Mozziconacci (Présidente), Jean-Claude Depail, Zouheir Bensaid et Younes Aladlouni.

Activité 2020

En 2020, le Comité d’Ethique et de Développement Durable a tenu en 2020 deux réunions avec un taux de présence de 100 %. Lors de ces réunions, le Comité a examiné et échangé sur les points suivants :

- > Le Rapport du déontologue pour l’exercice 2019 au sujet duquel le Comité a notamment relevé en tant que point fort, la formation anti-corruption des nouvelles recrues.
- > Les résultats de l’audit de suivi du Système de Management Anti-Corruption (SMAC) qui s’est déroulé du 9 au 11 décembre 2019 ; le Comité a exprimé sa satisfaction quant aux progrès réalisés dans le sens de l’amélioration continue du Système.
- > La Revue du Système de Management Anti-Corruption (SMAC) pour l’exercice 2020 par l’organe de gouvernance, tel qu’exigé par la norme ISO 37001, et ce dans la perspective du 2^{ème} audit de suivi programmé pour janvier 2021. Le Comité a pris note de la revue du SMAC par la Direction Générale effectuée le 7 septembre 2020 et, a entériné les actions d’amélioration retenues par la Direction Générale ainsi que la feuille de route proposée par le déontologue. Le Comité a par ailleurs recommandé au management de poursuivre la sensibilisation à la prévention de la corruption compte tenu de l’aspect culturel et psychologique prévalant dans ce domaine et, de persévérer dans la conduite du changement des comportements des collaborateurs pour une prise de conscience accrue.
- > La mise à jour de quelques documents du référentiel éthique de Lydec à savoir la Charte Ethique, le Guide des Pratiques de l’Ethique et le Guide de Bonne Conduite.
- > Le reporting ESG conformément à la circulaire 03-19 de l’AMMC.

•> L’actualisation de l’analyse de matérialité : compte tenu l’évolution du contexte et des attentes des parties prenantes, Lydec a décidé de mettre à jour son analyse de matérialité des enjeux extra-financiers en vue d’alimenter ses réflexions stratégiques.

- > La mise à jour du bilan carbone de Lydec.
- > Le bilan des 5 ans (2015-2019) et les actualités de la Fondation Lydec : présentation des actions de solidarité menées durant la crise sanitaire et des opérations récurrentes adaptées au contexte sanitaire.

3.2.3. Le Comité de Nominations et de Rémunérations

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

Composition au 31 décembre 2020

Le Comité est composé de trois membres : Azeddine Guessous (Président), Khalid Ziane et Dominique Mangin d’Ouinice.

Activité 2020

Le Comité s’est réuni une fois, avec un taux de participation de 100%. Le Comité a échangé sur les sujets suivants :

- > L’évolution du contexte économique marocain et du marché de l’emploi durant l’année 2020 marquée par la crise sanitaire du Covid-19.
- > Les résultats d’une étude sur les pratiques du marché en matière de rémunération des salariés et des directeurs.
- > La rémunération des Directeurs,
- > Les nominations et aussi les mobilités des directeurs et des Directeurs Adjoints au titre de l’année 2020.

3.2.4. Le Comité Consultatif de Suivi

Le Comité Consultatif de Suivi a vocation à recevoir et à demander toutes informations utiles sur l’évolution de la gestion de la société et à assister le Président, le Directeur Général et le

Conseil d’administration dans leur prise de décisions en émettant un avis consultatif sur l’analyse des propositions relatives aux orientations stratégiques et sur tout sujet à soumettre au Conseil d’administration et à l’Assemblée Générale.

Composition au 31 décembre 2020

En 2020, le Comité s’est réuni 4 fois, avec un taux de participation de 100%, pour la préparation et la discussion des questions à soumettre au Conseil d’administration et à l’Assemblée Générale, en particulier.

Le comité est composé de quatre membres : Dominique Mangin d’Ouinice (Président), Azeddine Guessous, Khalid Ziane et Ana Giros.

Activité 2020

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

- > Les grands enjeux de la Société, et notamment l’avancement des travaux de la 2^{ème} révision du contrat de gestion déléguée, du projet d’harmonisation des périmètres de la Gestion Déléguée, et des discussions en cours concernant les révisions économiques,
- > Les arrêtés des comptes sociaux annuels 2019,
- > L’atterrissage des résultats semestriels et annuels 2020,
- > La levée de financements pour faire face aux différents besoins de trésorerie et d’investissement dans un contexte fortement impacté par la crise sanitaire relative à la pandémie COVID-19.
- > Le cadrage global du budget annuel 2021 de la Société.

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 2020

En 2020, Lydec a tenu :

- > une Assemblée Générale des actionnaires : qui s'est réunie le 19 février 2020 dans sa forme mixte. Les décisions soumises au vote de l'Assemblée comprennent notamment la modification des statuts concernant

la réduction de la durée du mandat des Administrateurs (de 6 ans à 3 ans) et la nomination de 2 administrateurs indépendants.

- > et une Assemblée Générale des actionnaires qui s'est réunie le 13 juin 2020, dans sa forme ordinaire. Compte tenu des circonstances liées à la pandémie du Coronavirus et des mesures préventives prises par les Autorités marocaines relatives à l'interdiction des rassemblements et à la fermeture des frontières, cette assemblée s'est tenue par visioconférence.

Le dispositif éthique et déontologique

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

La démarche éthique de Lydec repose sur trois niveaux :

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

3.4.1. Les référentiels

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

En 2020, ces documents ont été mis à jour afin de tenir compte des évolutions en matière de vision et valeurs de Lydec d'une part et, d'autre part de préciser

et expliquer davantage quelques items en lien avec la politique de l'entreprise en matière d'éthique et de responsabilité sociale (cadeaux, fraude, santé & sécurité, respect des autres, propriété intellectuelle...).

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

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

Dans ce cadre, son référentiel documentaire sur l'éthique a été enrichi de nouveaux documents et procédures dont notamment une nouvelle version des règles et procédures en matière de cadeaux, invitation et voyages et un guide anti-corruption. A l'instar des guides pratiques déjà diffusés, ce dernier guide a pour ambition d'aider concrètement les collaborateurs dans leurs comportements et dans leurs décisions. Le déploiement du Système de management Anti-corruption a été couronné par l'obtention de sa conformité à la Norme précitée en décembre 2018 ; conformité confirmée en 2019 en reconnaissance des efforts et actions menées pour l'ancrage et l'amélioration du Système de management de la prévention de la corruption (voir Rapport de contribution sociale sociétale et environnementale, 8.3 Dispositif éthique et déontologique).



Par ailleurs, Lydec a également adopté un code de déontologie qui encadre la gestion des informations sensibles et des transactions sur les titres de la société. Ce document a été mis à jour en 2019 pour tenir compte de l'évolution de la réglementation.

3.4.2. L'organisation

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

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

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

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

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

Parmi ses missions, le déontologue établit :

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

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

Le déontologue peut être saisi par tout collaborateur et apporte aide et conseils à tout collaborateur qui s'interroge en matière d'éthique et contribue à identifier et à diffuser les bonnes pratiques. Il suit également les incidents éthiques qu'elle que soit leur provenance (saisie directe par un collaborateur ou tiers à l'entreprise, par le management ou à l'issue des missions d'audit et d'inspection générale).

Les suspicions d'incidents ou incidents éthiques constatées font l'objet d'un processus précis d'examen suivi par la Direction générale. Le bilan des incidents éthiques est partagé avec le Comité d'audit et avec le Comité d'Ethique et Développement Durable.

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

Les pratiques professionnelles

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

Enfin, concernant le respect des droits humains et plus spécifiquement la protection des données personnelles, Lydec est à jour de toutes les déclarations et demandes d'autorisation de traitement nécessaires auprès de la Commission Nationale de Contrôle de Protection des Données à Caractère Personnel (CNCP). Lydec veille au suivi particulier des mises à jour nécessaires suite à la mise en place de nouveaux traitements.

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

3.5.1. Le dispositif de contrôle interne

Objectifs :

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

Référentiel :

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

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

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

Activité en 2020 :

En 2020, Lydec a poursuivi le déploiement du nouveau dispositif de contrôle interne tel que revu à la suite de la refonte finalisée en 2017 et en cohérence avec le nouveau référentiel du Groupe SUEZ « MATRISK ».

Ce dispositif vise notamment :

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

En 2020, la poursuite du déploiement du nouveau dispositif de contrôle interne MATRISK s'est notamment concrétisé par la réalisation des actions suivantes :

- > La formation par SUEZ des référents contrôle interne de Lydec au nouvel outil MATRISK ;
- > L'analyse des 25 risques essentiels sur les contrôles atténuant ces risques ;
- > L'analyse des 37 risques obligatoires avec la mise en conformité légale et réglementaire (Loi Sapin 2 sur la prévention de la corruption et le règlement général sur la protection des données) avec définition des actions préventives correspondantes ;
- > Le déploiement de MATRISK sur les risques de catégorie standards, optionnels et des risques liés au COSO ;

- > L'évaluation sur MATRISK des risques essentiels, obligatoires, standards et optionnels ainsi que ceux liés à l'environnement COSO.

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

Objectifs :

La Direction Audit Interne & Inspection Générale (DAIIG) a pour mission d'examiner les activités de l'entreprise afin de donner à la Direction Générale et au Conseil d'administration une assurance raisonnable sur le bon fonctionnement des opérations de l'entreprise et sur l'efficacité des processus de gestion des risques et de contrôle interne.

La DAIIG réalise également des investigations pour détecter toute éventuelle dérive par rapport aux règles éthiques.

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

Référentiels :

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

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

Activités 2020 :

La DAIIG s'est assurée que les opérations contrôlées sont effectuées en conformité avec les référentiels en vigueur et que les risques inhérents à ces opérations sont convenablement couverts par des contrôles. À cet effet, la DAIIG a mené les missions d'audit en fournissant aux dirigeants des analyses, des appréciations et des recommandations le cas échéant.

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

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

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

Au titre de 2020, les missions menées par la DAIIG ont couvert les principaux domaines suivants : les achats, les activités clientèles, les clôtures des projets d'investissements, les encaissements par canaux externes, les participations des projets de lotissements et les caisses des agences commerciales Lydec.

3.5.3. Le dispositif de gestion des risques

La politique de gestion des risques de Lydec repose sur :

- > Une cartographie des risques majeurs et prioritaires, mise à jour annuellement et soumise au Comité d'Audit. Ces risques sont suivis par le Comité de Direction Générale (CDG).
- > En 2020, Lydec a revu, dans le cadre d'un séminaire de Direction générale dédié, la cartographie des risques majeurs sur la base d'une analyse des faits marquants, de l'évolution du contexte et des forces et menaces qui en découlent. L'évaluation des risques majeurs a été faite selon le modèle du référentiel MATRISK en introduisant l'impact de Covid-19. La cartographie ainsi revue a été présentée, commentée et validée par le Comité d'audit. Un focus particulier a porté sur les nouveaux risques ainsi que sur les principales évolutions enregistrées depuis la dernière revue.

- > Une cartographie des risques éthiques pilotée par le Déontologue est suivie par le Comité d'éthique et de développement durable.
- > Une cartographie des risques de corruption : établie en 2018 et revue annuellement pour se conformer aux exigences à la fois de la norme ISO 37001 et celles découlant des dispositions de la Loi Sapin 2. Cette cartographie, extraite de la cartographie générale des risques éthiques, laquelle a fait l'objet d'une complète refonte en 2019, a pour objectif :
 - D'identifier des scénarii de risques de corruption (risques bruts) par domaine et par processus,
 - D'évaluer leur niveau d'exposition,
 - D'identifier les actions permettant de minimiser ces risques (existantes et/ou nouvellement identifiées) afin d'évaluer les risques résiduels. Les plans d'actions associés viennent renforcer le dispositif de contrôle interne.
- > Un rapport annuel sur la gestion des risques environnementaux et industriels (conformité et maîtrise des impacts des installations et des produits) établi par le responsable Risques Environnementaux et Industriels (EIRO),
- > Une cartographie des risques « Santé Sécurité au Travail » gérée par la Direction Prévention Sécurité, établie selon les exigences du référentiel ISO 45001 v 2018 adopté dans l'entreprise et déclinée par direction,
- > Une cartographie des risques liés au Système d'Information (SI) gérée par la direction système d'information et revue annuellement sous le pilotage du Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) conformément aux exigences du référentiel ISO 27001 adopté.



04

Direction Générale

- 4.1. La Direction Générale
- 4.2. Le management de la performance
- 4.3. Ancrer une culture d'innovation pérenne
- 4.4. Wassit Lydec, la médiation d'entreprise





La Direction Générale

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



4.1.1. Le Comité de Direction Générale

Pour mener à bien sa mission, le Directeur Général est assisté d'un Comité de Direction Générale (CDG), instance de réflexion et de décision, qui examine les principales politiques et décisions relatives à la conduite générale de la société. Au 31/12/2020, le Comité de Direction comprend 10 membres aux côtés du Directeur Général, et se réunit au minimum une fois par mois.

Il est en charge du pilotage de la société et établit les politiques et décisions dans le cadre des orientations stratégiques définies par le Conseil d'administration.

Il supervise notamment le management de la société selon trois dynamiques :

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

4.1.2. Composition au 31 décembre 2020



Jean-Pascal DARRIET
Directeur Général



Iqbal TOUMI
Directeur Général Adjoint
en charge des opérations



Hamid EL MISBAHI
Directeur Coordination
et Performance Réseaux



Abdeljaouad BENHADDOU
Chargé de mission auprès
du Directeur Général



Adil FASSIHI
Directeur Clientèle
et Développement Commercial



Bouchra NHAILI
Directrice des Ressources Humaines



Mohamed Saad AZZAOU
Directeur Maitrise d'Ouvrage



Souad IDRISSE
Directrice
des Fonctions Support



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



Tarik CHAKI
Directeur Administratif et Financier



Pierre-Alexandre LACARELLE
Directeur de la Gestion du Contrat

Le management de la performance



4.2.1. Développement de la performance

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

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

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

- > le développement de la performance et la satisfaction de ses clients ISO 9001 V2015 ;
- > la prévention des risques santé sécurité au travail – ISO 45001 V2018 ;

- > la sécurisation du système d'information, l'amélioration des services aux clients et l'instauration d'une culture sécurité - ISO 27 001 ;
- > la prévention et la limitation des impacts sur l'environnement notamment pour les postes source électrique de Dar Bouazza, Sidi Othmane Livraison, Abbé De l'Épée (ADE), la STEP de Mediouna et les stations de prétraitements des eaux usées EL HANK et Eaucéan ISO 14 001 V 2015 ;
- > la maîtrise du processus d'analyse, de mesure et d'étalonnage pour le CTM et Labelma– ISO/CEI 17 025 V2017 ;
- > la fourniture d'un service d'apprentissage continu de qualité pour le CFP –ISO 29 993 ;
- > la prévention des risques de corruption et l'encouragement du signalement des comportements non éthique, en confiance et sans crainte d'éventuelles représailles – ISO 37 001, Global Compact et Label CGEM ;
- > l'amélioration de la performance énergétique notamment pour l'activité éclairage public– ISO 50 001 V 2018.

4.2.2. Focus sur le processus de gestion de crise

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

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

En 2019, la cellule de crise centrale a fait l'objet de rénovation et de modernisation avec une intégration au complexe centre de veille et de coordination 7/24.

En 2020, Un plan de Continuité d'activité et un plan de reprise d'activité ont été déployés. Le dispositif de crise de Lydec a été réajusté pour s'adapter à la gestion de la crise sanitaire Covid-19.



Entraînement en situations réelles

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

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

En 2020, Lydec a réalisé, en plus des exercices conventionnels, plusieurs exercices et audits de son dispositif de la gestion de la sécurité des systèmes d'information.

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

SUEZ a accompagné Lydec dans la préparation d'un exercice de crise eau potable grandeur nature, cet appui se poursuivra jusqu'à la réalisation de l'exercice prévu pour 2021. Pour ce faire

- > Une formation spécifique mandatée par SUEZ au profit des membres de la cellule de crise centrale a eu lieu fin février 2020 au sein du Haut Comité Français pour la Résilience Nationale. Durant cette formation, les participants se sont exercés sur des mises en situation réelles de crises métiers majeures en intégrant l'aspect sanitaire COVID-19.
- > Cette formation sera suivie d'un accompagnement pour la mise en place des Plans de Continuité d'Activité (PCA) Lydec.

Retours d'expérience

Que le dispositif de crise soit déclenché ou pas, chaque événement d'exploitation majeur est analysé afin d'en tirer les enseignements utiles à son amélioration continue. Les constats et actions d'améliorations sont ensuite partagés avec les principaux acteurs concernés pour mise en œuvre.

Durant le 2^{ème} trimestre 2020, Lydec s'est mobilisée pour faire face à la crise sanitaire Covid-19. Ainsi les dispositions suivantes ont été mises en place :

- > Elaboration et déploiement d'un plan de continuité d'activité Covid-19 qui intègre les consignes de SUEZ et les décisions prises par les autorités nationales,
- > Adaptation de l'organisation du dispositif de crise : CDG Ad hoc Covid19, Comité d'alerte et de veille, Comité clientèle Ad hoc, Revue de la Cellule de crise sanitaire centrale et locales,
- > Adaptation du dispositif d'hygiène sanitaire au sein des locaux Lydec aux consignes sanitaires nationales (Opérations renforcées de désinfection des locaux et des véhicules de service, mise à disposition de gels hydro alcoolique, masques adaptés aux différents corps de métier, prise de température à l'entrée des sites, mesures de distanciation sociale, dispositif de suivi médical, cellule d'écoute et de soutien psychologique des collaborateurs),
- > Mise en place des dispositions spéciales pour les agences clientèle et le personnel Lydec à fort contact avec les clients,
- > Mise en œuvre du télétravail et aménagement des horaires au sein des activités identifiées,
- > Elaboration d'un plan de reprise/relance des activités et d'une charte sanitaire Covid19.

L'ensemble de ces dispositions ont été établies en coordination avec les partenaires sociaux avec une augmentation de la fréquence des comités d'hygiène et sécurité.

Durant toute cette période, un dispositif de communication interne et externe adapté a été mis en place, c'est ainsi, qu'entre autres, un reporting régulier Covid19 est transmis depuis le début de cette crise à l'autorité d'élégance et à l'autorité de tutelle.

Les instances de gouvernance de Lydec suivent l'évolution de la situation liée à la pandémie avec une fréquence soutenue et adaptent les dispositions et moyens en fonction de l'évolution du contexte.

Un premier retour d'expérience réalisé a permis d'identifier certains réajustements. Un retour d'expérience plus approfondi sera programmé à l'issue de cette crise.

Par ailleurs, le 08 Juillet 2020, les équipes de Lydec se sont mobilisées dans le cadre d'une gestion de crise pour le rétablissement le jour même du service aux clients suite à l'incident majeur électricité qui s'est produit au niveau des trois postes sources Ouled Haddou, Dar Bouazza et ADE.

Lors de cet incident les actions suivantes ont été engagées :

- > Activation d'une cellule de crise avec la mobilisation des membres du Comité de la Direction Générale de Lydec,
- > Echange et partage en continu avec les autorités.
- > Diffusion de 3 Communiqués de presse pour informer de l'évolution de la situation,
- > Réponse à une vingtaine de médias (tout type de médias confondus) au sujet du déroulement de l'incident,
- > Publication de photos sur les Réseaux sociaux montrant la mobilisation des équipes de Lydec au niveau du poste source Ouled Haddou pour le rétablissement de la situation,
- > Pilotage des opérations de rétablissement de la situation.

Au regard de la complexité de cet incident, le retour d'expérience s'opère sur différents plans (Technique, organisation et méthode) et avec l'appui des experts. Un plan d'action d'amélioration est en cours.

Ancrer une culture d'innovation pérenne

Dans le cadre de son projet d'entreprise « Synergies 2025 », Lydec a placé l'Innovation au cœur de sa raison d'être : apporter au quotidien des services essentiels de qualité aux citoyens et aux acteurs économiques dans un esprit d'efficacité, d'innovation et de partenariat pour contribuer au développement durable de la ville de Casablanca.

L'Innovation est également érigée parmi les principales valeurs de Lydec, avec comme finalité « d'innover en permanence pour satisfaire les attentes des parties prenantes de notre entreprise et accompagner le développement de notre territoire d'ancrage ».

4.3.1. Consolider la démarche Open Innovation de Lydec :

Qui va investir dans mon projet ? spécial startups

Dans le cadre de l'Open Innovation, Lydec a lancé **des programmes structurants** qui ont permis de contribuer à la mise en place d'un écosystème d'innovation collectif afin de définir et de mettre en œuvre avec les parties prenantes, des solutions novatrices et pérennes autour d'enjeux de l'entreprise.

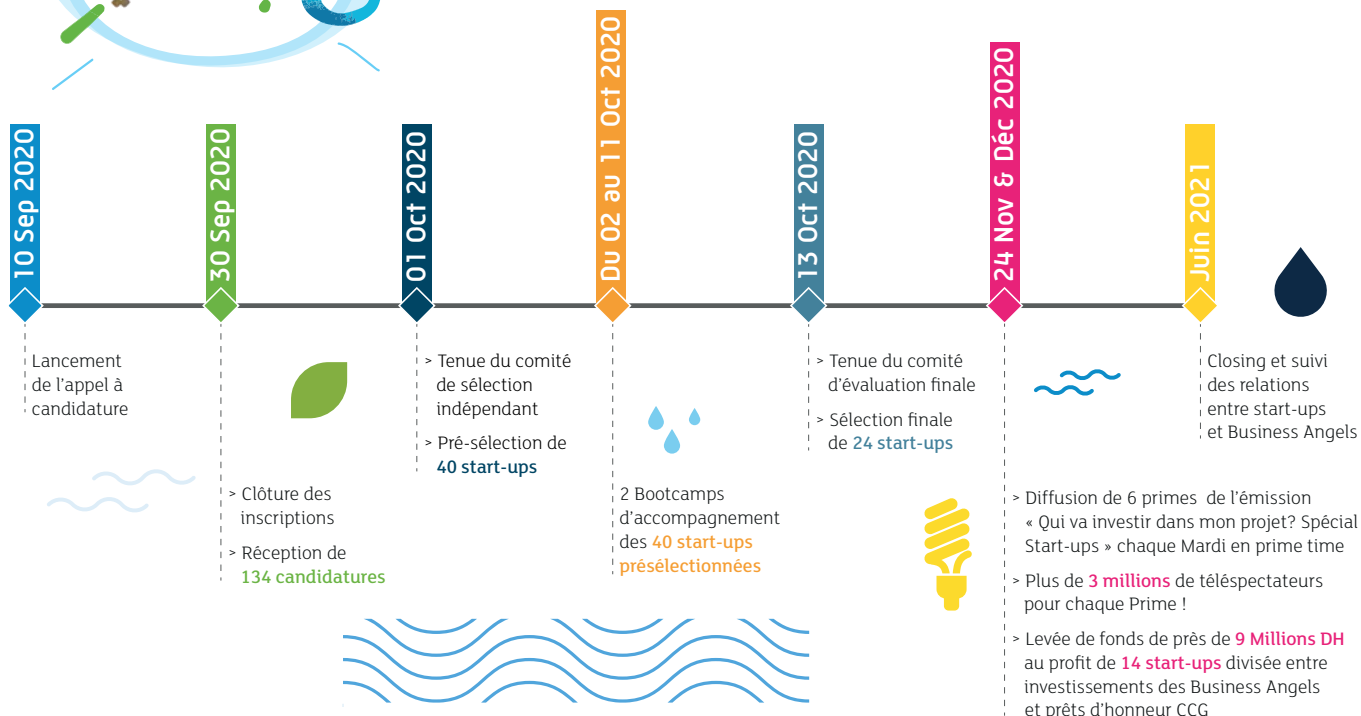
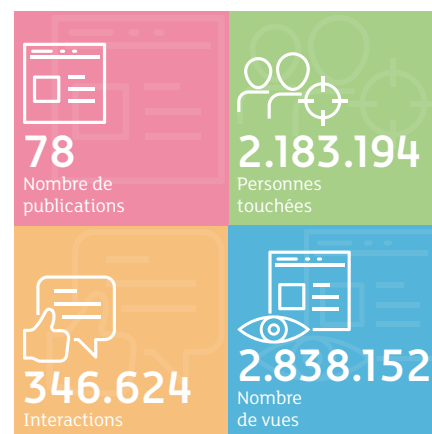
Ainsi, en 2020, Lydec a soutenu le **programme « Qui va investir dans mon projet ? spécial startups »**, un événement phare à fort impact pour les start-ups et source d'inspiration pour la jeunesse marocaine. A travers cette participation, Lydec confirme son engagement à soutenir l'écosystème d'innovation et d'entrepreneuriat marocain.

Diffusée sur 2M en partenariat avec La StartupFactory, l'émission « Qui va investir dans mon projet ? » est le premier techshow africain de confrontation, en prime times, de startups et de Business Angels.

Ce programme s'est déroulé en plusieurs étapes. Le lancement de l'appel à projets s'est fait au mois de septembre 2020 à travers les incubateurs marocains. Ainsi, le sourcing des startups a connu la participation de plus d'une centaine de startups de qualité ayant fait preuve d'une maturité suffisante pour un tel événement. Faisant partie du comité de sélection, Lydec a participé à la sélection des 40 « meilleures » start-ups qui ont participé aux 2 bootcamps de formation organisés en Octobre 2020. A l'issue des 2 bootcamps, le jury a sélectionné les 24 startups qui ont participé aux prime-times.

Ce programme est une occasion de prise de parole pour mettre en avant la culture et la démarche Innovation de Lydec. Dans ce sens, un dispositif de communication digitale, avec une identité visuelle dédiée, a été déployé sur les médias sociaux de Lydec (Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter) et sur la chaîne TV 2M et 2M monde.

Quelques indicateurs de mesure de l'impact généré par le dispositif de communication déployé :





Innovation sociale : initiative Intilaqa

Dans la même optique et dans le cadre de son programme d'innovation sociale, Lydec s'est alliée à l'association « **TIBU Maroc** » en vue de promouvoir l'employabilité des jeunes casablancais issus des quartiers défavorisés. Ce partenariat est axé sur les jeunes et porte sur la mise en œuvre d'un programme de développement de l'employabilité par le sport à travers le mentoring, le coaching et la présence aux événements organisés par « TIBU Maroc ».

Baptisé « **Initiative Intilaqa** », ce programme vise l'insertion professionnelle, par le sport, des jeunes en situation de NEET (Neither in Education, Employment nor Training, c'est-à-dire sans éducation, ni emploi, ni formation). Ciblant les jeunes âgés entre 18 et 25 ans, issus des quartiers défavorisés de Casablanca, ce programme s'appuie sur 3 axes :

- > La formation en alternance et l'acquisition de compétences techniques et comportementales,

- > L'expérience professionnelle dans des structures et programmes d'éducation par le sport et l'immersion dans le monde de l'entreprise,
- > L'accompagnement à l'accès à l'emploi à travers des stages et des ateliers visant l'employabilité des jeunes.

Ainsi, grâce au soutien et à l'engagement de Lydec, 60 jeunes en situation de NEET ont pu bénéficier d'un accompagnement qui leur permettra d'avoir les compétences nécessaires à leur intégration au marché du travail via le sport.

Recherche et développement

Par ailleurs, et afin de développer sa performance opérationnelle et la transformation de ses métiers et dans le but de placer l'offre de service public dans le domaine de distribution d'eau et d'électricité au niveau des grands standards internationaux, Lydec est en discussion avec **la Fondation MAScIR** pour mettre en place un programme de partenariat.

La Fondation MAScIR est une institution publique à but non lucratif qui a pour objectif la promotion de la recherche scientifique et le développement technologique, sur plusieurs sujets de recherche scientifique. Parmi les thématiques discutées avec les chercheurs de MAScIR :

- > L'intelligence artificielle (télésurveillance des chantiers, équipements de protection individuel (EPI) connectés, ...)
- > Les nouveaux procédés de traitement des eaux usées et eaux pluviales.
- > La durabilité des matériaux pour étudier l'état de vieillissement des réseaux de distribution des fluides.

Ce programme de partenariat permettra de partager l'expertise métiers de Lydec ainsi que son champ d'expérimentation sur le territoire du Grand Casablanca avec les chercheurs de MAScIR et de développer ainsi davantage la R&D marocaine pour hisser l'expertise et le savoir-faire nationaux.

*TIBU Maroc est une association marocaine créée en 2010 dont la mission est de construire une génération de champions de vie, l'impulsion du capital humain de la jeunesse et l'insertion socio-économique des jeunes à travers le sport.



Contribution au développement de l'écosystème d'Innovation et d'entrepreneuriat marocain

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

Elle a participé aux événements suivants :

- > Programme « Impulse » organisé par MassChallenge et l'OCP. Un programme d'accélération destiné à 16 start-ups africaines dont 1 marocaine.
- > Panel sur la « Participation des corporates dans le développement des startups » organisé par l'incubateur LaStartupFactory le 03 juillet 2020.
- > Sustainable Innovation Fest, un événement organisé par Enactus le 17 juillet 2020 sous le thème «Booster le développement socio-économique après la pandémie : est-ce que le Maroc est prêt pour une transformation digitale ?»
- > Future In Africa, événement de coopération franco-marocaine dédié aux enjeux des territoires durables et inclusifs. 2 interventions d'experts de Lydec aux panels « territoires connectés » et « la data et les territoires ».

- > 3^{ème} édition du sommet annuel « Empower21 » organisé, le 29 décembre 2020, par LaStartupFactory en partenariat avec le MEPI, sur le rôle des acteurs institutionnels, socio-économiques, universitaires et financiers dans la promotion de l'entrepreneuriat.

4.3.2. Contribuer à la promotion de l'innovation au sein du groupe SUEZ

Rise to the challenge

Filiale de SUEZ au Maroc, Lydec a contribué à la construction de la feuille de route Innovation de SUEZ à travers le partage de son retour d'expérience quant à la mise en place d'une démarche d'Innovation. Lydec contribue également à la promotion de l'Innovation au sein du Groupe à travers sa participation aux différents appels à projets d'innovation lancés par SUEZ.

Cette année, Lydec a participé à l'appel à projets « RISE to the challenge ». L'objectif de ce dispositif est d'accélérer le développement des meilleurs projets innovants de l'entreprise en apportant un soutien financier aux équipes sélectionnées. L'édition de cette année s'est déclinée sur deux catégories de projets :

- > La catégorie « Digital » pour les projets de transformation digitale dont le déploiement nécessite moins de 6 mois
- > La catégorie « Innovation » pour les solutions techniques ou transverses ne traitant pas d'une transformation digitale.

Lydec a participé avec 6 projets dans la catégorie « Digital » et 2 projets dans la catégorie « Innovation ». Le projet « Portail Grands Clients » a été retenu par SUEZ dans la catégorie « Digital » et a bénéficié d'un suivi par des experts en management de projets digitaux du Digital Hub de SUEZ et d'un soutien financier à hauteur de 50% du montant du projet. Dans ce sens, des ateliers Design Thinking « en mode virtuel » ont été animés auprès des clients et chargés d'affaires afin de collecter leurs besoins et attentes quant au portail Grands clients et tester aussi les maquettes proposées. Dans la catégorie « Innovation », le projet « Tampons réhaussables en fonte ductile » a été sélectionné et a bénéficié d'un soutien financier à hauteur de 100% du montant du projet.

SUEZ Innovation Awards

Lydec a également participé aux « Innovation Awards 2020 » de SUEZ, un événement majeur autour de l'innovation pour récompenser les solutions innovantes les plus remarquables et créatrices de valeur, avec 8 projets candidats répartis comme suit sur les différentes catégories proposées :

- > **100% Santé & Qualité de vie :**
 - « Blindage multifonctions »,
 - « Regards en PEHD »
- > **100% Digital :** « Gestion coordonnée de la relève et de la facturation GCRF »
- > **100% Capital naturel :**
 - « Filet d'interception des déchets flottants en sortie du collecteur Ouest »,
 - « Préservation de l'étang d'El Oulfa et amélioration de la qualité de l'eau »,
 - « Préservation ciblée du patrimoine enterré par une correction de la corrosivité de l'eau sur le réseau »
- > **100% pour les femmes et les hommes :**
 - « Centrale d'adressage de la ville de Casablanca », « Projet INDH-INMAE ».

SUEZ Innovation Days

Par ailleurs, Lydec participe également dans l'animation des **SUEZ Innovation Days**, un événement majeur autour de l'Innovation organisé par SUEZ ayant comme objectif de mettre en exergue les projets innovants du Groupe et de les partager avec les BU/BA du groupe et à ses différentes parties prenantes. Au regard du contexte sanitaire actuel, l'édition de cette année s'est tenue en mode virtuel. 6 régions ont été mises en valeur lors de la session du 09/12 à savoir l'Asie, Australie, France, Inde, Espagne et USA. Lydec est programmée pour le 3^{ème} trimestre 2021.

Chaque BU/BA de SUEZ a traité pendant une heure une thématique précise (Economie circulaire, Innovation sociale, Changement climatique, Zéro déchets...) sous des formats variés : Pitch, talk externe, présentation des innovations « ready to sell », vidéos et tables rondes... Cet événement permet ainsi de mobiliser tous les collaborateurs du groupe dans une dynamique d'innovation.

Turn ideas into value

innovation Awards 2020

Vous avez jusqu'au **13 novembre** pour déposer vos dossiers :

Innov@SUEZ

The graphic features a dark blue background with a wood-grain pattern on the right side. A yellow hand icon is pointing to the email address 'Innov@SUEZ' which is enclosed in a yellow rounded rectangle. The SUEZ logo is located in the bottom right corner of the graphic.



4.3.3. Développer davantage l'intra-innovation

Pour animer sa démarche d'innovation en interne, Lydec met en place une panoplie de méthodes, d'outils et de techniques pour accompagner les collaborateurs à innover.

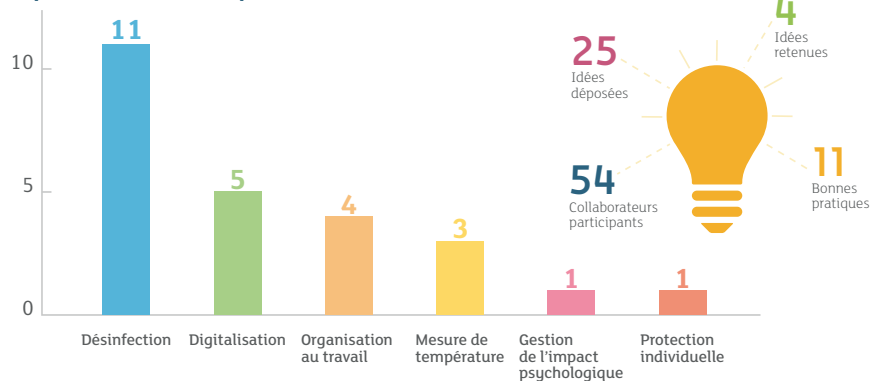
Appel à idées autour de la crise sanitaire de la Covid-19

Afin de renforcer son dispositif de protection contre le Covid-19 et dans le cadre de sa démarche d'Innovation, Lydec a lancé un appel à idées auprès de l'ensemble de ses collaborateurs. L'objectif étant d'identifier des solutions innovantes afin de mieux protéger les collaborateurs et les parties prenantes de l'entreprise, de surveiller l'évolution de la pandémie et de réduire les contraintes actuelles liées à la crise Covid-19. Il s'agit d'encourager les collaborateurs à contribuer à lutter contre la crise sanitaire en soumettant leurs idées innovantes en termes de technologies, de processus et d'organisation.

Au total, 25 idées ont été déposées dans différents domaines (désinfection, organisation au travail, gestion de l'impact psychologique, ...) dont 4 idées retenues et 11 « Bonnes pratiques » nécessaires pour limiter les contaminations au Covid-19 au sein de l'entreprise et pour gérer efficacement le travail.

Parmi les idées retenues, on compte un système d'étalonnage des compteurs d'énergie électrique à distance grâce à la nouvelle technologie du banc d'étalonnage MTE. Pour le volet organisation du travail, la solution « Télétravail : « partage du VPN » permet aux collaborateurs de partager le compte d'accès VPN avec d'autres agents afin d'en

Répartition des idées par Thème



minimiser le coût. Des collaborateurs ont également proposé une nouvelle solution pour la désinfection de nos véhicules (tableau de bord, sièges ...) à distance. Il s'agit d'un système hydraulique embarquant 2 pulvérisateurs qui permet de désinfecter tout l'intérieur du véhicule grâce à un simple double clic sur la clé de contact, avant d'accéder au véhicule. Enfin, la dernière idée retenue concerne la digitalisation des formations habilitantes, un volet considéré comme majeur au sein de notre entreprise.

Ateliers Design Thinking

En plus des workshops « Comment booster votre créativité ? » qui ont pour vocation d'inspirer les collaborateurs et contribuent à ancrer une culture interne forte, guidée par l'innovation et la créativité, des ateliers Design Thinking ont été organisés au profit des futurs utilisateurs du Portail Grands Clients (grands clients et chargés d'affaires de Lydec).

Ces ateliers, animés en mode virtuel, ont eu pour objectifs de collecter les besoins et propositions, des utilisateurs finaux, de les intégrer dans le développement du portail et de tester les maquettes proposées.

Ceci permet d'impliquer ces utilisateurs finaux dès la phase de conception du produit et permet de mieux répondre à leurs attentes.

Trophées Innovation Lydec - Ecoute 360°

Chaque année, depuis 2015, Lydec organise les Trophées Innovation Lydec. Un événement phare de l'année qui permet de recenser et promouvoir les innovations portées par les collaborateurs et de valoriser ces porteurs de projets innovants et créateurs de valeur. Après 5 éditions, Lydec a lancé une écoute 360° afin de recueillir le retour d'expérience et les avis des chefs de projets et des coaches Innovation. L'objectif étant d'améliorer l'expérience utilisateur en s'interrogeant sur chacune des étapes du dispositif des Trophées Innovation Lydec et de définir ainsi les orientations majeures nécessaires pour le lancement des prochaines éditions. L'analyse des résultats de cette écoute a permis de conforter la pertinence de ce point d'étape et d'opérer une refonte des Trophées Innovation Lydec. Un nouveau format, plus innovant, plus dynamique sera déployé en 2021 et ce pour mieux répondre aux attentes des parties prenantes.

Wassit Lydec, la médiation d'entreprise

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



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

Le médiateur / Wassit Lydec assure sa mission en toute indépendance et impartialité. Son parcours professionnel au sein de Lydec lui permet d'avoir une bonne 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 également à la dynamique des processus en captant des informations pertinentes sur les problématiques récurrentes des clients et en proposant des améliorations, à partir des constats.

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

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

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

Sur les 431 demandes reçues en 2020 par le médiateur :

- > 188 saisines, soit 44% des demandes, ont été adressées au médiateur sans contact préalable des services client.
- > Ces demandes ont été transférées aux services « courrier » et « réclamation » pour traitement. Le médiateur assure un suivi de ces dossiers et s'assure qu'une réponse a été adressée au client ;
- > 243 saisines, soit 56%, sont jugées recevables, traitées et clôturées.

Les demandes traitées par le médiateur sont réparties en 3 grandes familles :

- > « Commerciales » : telles que les réclamations relatives aux montants des factures jugées élevées, aux régularisations de la facturation suite à la période de suspension de la lecture des compteurs pour cause de confinement, 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 pour la pose de compteur, délai pour la mise en service ...
- > « Techniques » liées aux 4 métiers de Lydec : elles concernent des débordements des eaux usées chez les clients ou sur la voie publique, des émanations de 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 fuites d'eau potable, de faible débit d'eau distribué ou de la qualité d'eau ...etc.
- > « Travaux » liées aux processus de branchement et à la qualité des chantiers.

Evolution des saisines 2015-2020

Saisines	Recevables	Non recevables	Total
2015	110	174	284
2016	144	287	431
2017	166	213	379
2018	167	253	420
2019	155	121	276
2020	243	188	431

05



Contrat de Gestion Délégée

5.1. Contrat de Gestion Délégée







5.1

Contrat de Gestion Déléguée



5.1.1. Gouvernance du contrat de gestion déléguée

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

Un Comité de Suivi de la Gestion Déléguée, 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 de décider sur les questions relatives aux budgets d'investissements, à l'affectation du Fonds de Travaux, à la tarification et aux avenants. 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 ses membres.

L'année 2020 a été marquée par la tenue de deux Comités de Suivi.

Le premier Comité a été tenu le 30 janvier 2020, sans prise de décision sur les sujets suivants :

- > la revue du dossier des révisions tarifaires au titre des années 2018 et 2019 ;
- > la présentation des réalisations budgétaires de l'exercice 2019 et examen du budget d'investissements 2020.

Le deuxième Comité a eu lieu le 5 juin 2020 et a concerné principalement :

- > la présentation et approbation du budgets d'investissements 2020,
- > la présentation des dispositions mises en place pour l'état d'urgence sanitaire, les impacts en termes opérationnels, et leur traduction en termes économiques et financiers.

Par ailleurs, 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 le Service Permanent de Contrôle (SPC) désigné par celle-ci. 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. A la demande du SPC, Lydec produit de nombreux reportings extracontractuels afin de faciliter le contrôle et d'informer au fil de l'eau des réalisations de la Gestion Déléguée.

Pour le renforcement de la gestion du compte Fonds de travaux, Lydec a appliqué en 2020 les nouvelles dispositions arrêtées d'un commun accord entre le SPC sur les modalités d'octroi des facilités de paiement, de prélèvements des intrants imputés sur le Fonds de travaux, d'imputations des dépenses diverses et d'établissement d'une situation bilancielle semestrielle du Fonds de travaux.



5.1.2. Révisions économiques

Conformément aux dispositions du Contrat de Gestion Délégée (cf. article 32 de la Convention de Gestion Délégée), les prix moyens, valeur 31 Décembre 2006, sont révisés au 1^{er} juin de chaque année dans le cas où l'évolution des coefficients des formules de révision de prix dépasse 3%. L'annexe 9 du CGD définit les formules de révision des prix moyens de vente pour chaque métier (eau potable, assainissement liquide, électricité Basse Tension et électricité Moyenne Tension) ainsi que leurs modalités d'application. Les prix ainsi révisés doivent être approuvés par le Comité de Suivi de la Gestion Délégée, ainsi que les nouvelles grilles tarifaires correspondantes avant leur application.

Les coefficients des formules de révision ont dépassé 3% pour l'assainissement et la Moyenne Tension en 2018, et pour la Basse et la Moyenne Tension en 2019. Il en résulte un droit à révision pour Lydec, qui a fait l'objet d'échanges en Comité de Suivi de la Gestion Délégée le 18 octobre 2019 et le 30 janvier 2020, sans décision à date malgré différents scénarios proposés par Lydec.

Lydec poursuit les discussions avec l'Autorité Délégante pour la prise en compte du droit à révision et le traitement du retard de mise en application.

5.1.3. 2^{ème} 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. La première étape de la révision consiste à établir un examen de la période passée pour établir un bilan et une évaluation de la réalisation des engagements respectifs.

La première révision du contrat a porté sur une période de 10 ans (1997-2006) et a permis :

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

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

Enclenché depuis 2012, le processus de la 2^{ème} révision contractuelle a été relancé par décision du Comité de Suivi de la Gestion Délégée du 21 janvier 2016. Suite à cette décision, l'Autorité Délégante, appuyée par le Service Permanent de Contrôle et Lydec se sont réunis pour élaborer une note d'organisation commune reprenant les principes d'organisation des travaux de la révision sur la période convenue (2007-2017), et définissant :

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

Depuis le démarrage du processus de la révision du contrat, six audits ont été diligentés par l'Autorité délégante couvrant la période 2007-2017, ainsi qu'une évaluation spécifique portant sur la valorisation des investissements. Ces audits sont désormais clôturés, ils ont fait l'objet de décisions des comités de suivi du 27 avril 2018 et du 28 février 2019. Les dernières missions d'audit actuellement en cours portent sur la valorisation des investissements réalisés en 2018, 2019 et 2020, les comptes du délégataire sur la période 2012-2020 et les comptes de l'Autorité délégante sur la période 2018-2020.

Dans le cadre de ces audits, Lydec a toujours veillé à mettre à disposition des auditeurs les informations requises, en apportant des réponses aux observations, aux constats et recommandations éventuels soulevés.





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

Traitement du Bilan du passé

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

- > la clôture des discussions concernant l'audit 1997-2006 ;
- > la validation du traitement de l'ensemble des audits pour les périodes 1997-2006 et 2007-2017 ;
- > la validation du traitement de l'audit de valorisation des investissements sur la période 2007-2017.

Dossier de la retraite

Dans le cadre de la révision du contrat, les Comités de suivi du 27 avril 2018 et du 28 février 2019 ont validé le traitement du dossier de la retraite du personnel statutaire de Lydec sur ses 3 composantes : avances de Lydec entre 1997 et 2003, externalisation de la retraite vers le RCAR en 2003, et avances de Lydec pour le complément RECORE après 2016. Concernant ce dossier, reste la mise en œuvre de ces décisions à travers la mobilisation de ressources dédiées permettant d'apurer les coûts associés au dossier de la retraite et rembourser les avances à Lydec.

Autres dossiers traités

- > validation du nouveau règlement des marchés qui a été mis en application progressivement dès mi-mai 2017 par anticipation au prochain avenant au contrat révisé. Ce nouveau règlement s'inspire du nouveau code des marchés publics ;
- > validation d'une version mise à jour du guide des participations mise en application depuis le 1^{er} mars 2018 ;
- > validation d'un outil de modélisation économique commun entre l'Autorité délégante et Lydec qui servira à gérer les hypothèses à prendre en compte jusqu'à juillet 2027, et convenir des projections financières du nouvel avenant au contrat.

Dossiers en cours

Les travaux de révision des groupes de travail se poursuivent notamment sur les sujets suivants :

- > revue des cahiers des charges métiers en tenant compte des impacts du nouveau projet de cahiers des charges de la DRPL ;
- > réactualisation des schémas directeurs métier avec intégration des réalisations 2018 – 2019 et prise en compte des nouvelles grandes orientations en matière de sécurisation de l'alimentation en eau potable et d'assainissement pluvial ;
- > poursuite du travail sur la réalisation de l'inventaire du patrimoine de la gestion déléguée et sa valorisation ;
- > poursuite des travaux concernant le Bordereau des Prix unitaires ;
- > échanges de différents scénarios de projections économiques dans le cadre des travaux sur l'équilibre économique du contrat ;
- > revue du projet de convention par une commission d'experts juridiques.



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

Sur le territoire de l'ancienne Wilaya du Grand Casablanca, 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. Le contrat de gestion déléguée de Lydec (Annexe 1 – Périmètre des services délégués) prévoit par ailleurs que « le Délégataire a vocation à intervenir sur toute la Wilaya du Grand Casablanca, de sorte que son périmètre d'activité coïncide à terme avec le périmètre de la Wilaya, au fur et à mesure que les décisions administratives et réglementaires seront prises en ce sens. »

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

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

- > La mise en œuvre, notamment par voie de Gestion Déléguée, 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 de ce territoire ; l'Autorité Délégante s'engage à confier la gestion desdits services à l'échelle du Grand Casablanca à un seul Délégataire ;
- > L'élaboration et la 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 ;
- > La cession et transfert des actifs de l'ONEE à l'Autorité délégante au niveau des communes où les services de distribution d'électricité, d'eau potable et d'assainissement liquide seront repris par ladite Autorité.

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

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

En 2020, ce dossier n'a pas connu d'avancement.



06



Investissements

- 6.1. Au service d'une ville durable
- 6.2. Investissements réalisés par la Gestion Déléguée





Au service d'une ville durable

L'expansion du Grand Casablanca à un rythme de plus de 300 ha par an induit une augmentation des besoins de base en eau, en assainissement et en énergie. Lydec, en tant que distributeur de quatre services essentiels (alimentation en eau potable, évacuation des eaux usées et pluviales, distribution d'électricité et en charge du métier de l'éclairage public) accompagne cette expansion en rendant ses réseaux « intelligents », s'inscrivant ainsi dans l'ambition de Casablanca visant à se transformer en « Smart City ».

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

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

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

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

Lydec travaille au quotidien à l'amélioration de l'écosystème urbain, 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 de ses parties prenantes, et ainsi être en mesure de les accompagner dans la mise en œuvre de leurs projets.

S'inscrivant dans le droit fil de la politique nationale des « Villes nouvelles » adoptée depuis le début des années 2000, le nouveau Schéma directeur d'Aménagement et d'Urbanisme (SDAU) repose sur un développement périphérique et polycentrique autour de trois corridors : (i) Service ; (ii) Industriel et logistique et (iii) Balnéaire et touristique.

Suite à cette période d'analyse et de réflexion, Lydec a pu développer et lancer une stratégie de développement de la performance, structurée autour de la mise à disposition en interne comme en externe, d'une information consolidée, fiable, et accessible en permanence, et s'appuyant notamment sur une harmonisation et une inter-corrélation des données existantes à Lydec.

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

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

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

Lydec inscrit la durabilité au cœur de ses objectifs. A titre d'exemple, on pourrait citer :

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

- > Lancement d'un partenariat avec la Fondation MASCIR pour le développement de solutions innovantes adaptées au contexte de Casablanca ;
- > Un Catalogue des Solutions Alternatives de gestion des eaux pluviales permettant d'opter pour des solutions moins coûteuses en matière d'investissements. Ce catalogue permet d'informer les lotisseurs sur les solutions à entreprendre lors de la construction d'un lotissement durable.

Par ailleurs Lydec et la Société d'Aménagement de Zenata ont signé une convention de partenariat portant sur la mise en place de solutions intelligentes pour la gestion des réseaux de l'Eco-Cité de Zenata. Cette convention porte sur le déploiement de la stratégie « Smart City » pour la nouvelle ville concernant la distribution de l'eau potable, l'assainissement des eaux usées et des eaux pluviales ainsi que l'éclairage public et la télérelève. En 2020, l'opérationnalisation de la convention s'est matérialisée par la modélisation d'une feuille de route en associant 3 startups opérant dans les domaines de la mobilité urbaine, des moyens de paiement électroniques et des technologies de comptage.

Enfin, dans le cadre de l'évolution du système d'information géographique, Lydec a été sollicité par la ville de Casablanca dans le projet d'adressage. A cet effet, Lydec a poursuivi en 2020 la réalisation du projet dans le cadre de la convention de partenariat avec la ville de Casablanca pour la réalisation du « projet de mise en place et opérationnalisation d'un référentiel d'adressage unique pour la Commune de Casablanca ». Lydec contribue ainsi à la performance économique et environnementale du Grand Casablanca et propose des solutions optimisées et adaptées aux enjeux de la Ville de Demain, dans un contexte d'atténuation et d'adaptation aux effets du changement climatique.

6.2

Investissements réalisés par la Gestion Déléguée

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

En 2020, les investissements de la Gestion déléguée ont atteint 1003.82 millions de dirhams dont 58 % (soit 586.78 millions de dirhams) sur le métier de l'assainissement, 22 % sur celui de l'eau potable et 17% sur les métiers électricité et éclairage public.



L'année 2020 a été marquée par la signature d'une convention de partenariat pour le financement et la réalisation du projet de sécurisation de l'alimentation en eau potable du Grand Casablanca via les adductions Bouregreg. Dans ce cadre Lydec s'est engagé sur la réalisation d'une station de pompage d'une capacité de 1000 l/s et une conduite de refoulement entre le site Médiouna 140 et Merchich 240. Le montant total de ce projet s'élève à environ 108 MDH HT. Ce projet a pour objectif de sécuriser l'alimentation en eau potable de la zone Sud du périmètre de la Gestion Déléguée qui connaît une expansion urbaine très importante (Communes de Bouskoura, Ouled Saleh, Mediouna, El Mejjatia Ouled Taleb, Lahraouiine...)

En 2020, Lydec a poursuivi la réalisation d'importants réservoirs de stockage, permettant d'assurer une sécurisation et une autonomie d'alimentation pour les zones concernées :

- > Réservoir Ryad d'une capacité de 15 000 m³ et son château d'eau de 1000 m³.
- > Réservoir Mansouria d'une capacité de 15 000 m³.

•> Réservoir Bouskoura côte 180 : 9 000 m³. Lydec poursuit également ses efforts d'investissements dans les grands projets de collecte des eaux usées, tels que les transferts des eaux usées de Bouskoura Ville Verte, Bouskoura Ouled Saleh, Tit Mellil-Sidi Moumen et Errahma-Hay Hassani. Ces différents systèmes de transfert permettront d'acheminer les effluents en provenance des différentes Communes et Arrondissements situés dans des zones d'extension du Grand Casablanca vers le réseau existant qui rejoint les deux systèmes anti-pollution. L'année 2020 a également connu une forte implication de Lydec concernant la lutte contre les inondations et la collecte des eaux pluviales, avec notamment la mise en place ou la poursuite des projets suivants :

•> La galerie des eaux pluviales et les dessertes gravitaires de la RN1 qui seront raccordées au niveau du Super Collecteur Ouest (SCO). Cette infrastructure protégera l'axe routier principal Casablanca-El Jadida contre



les débordements (pluie de période de retour de 10 ans) et permettra l'assainissement des eaux pluviales des zones d'extension de l'Arrondissement Hay Hassani ;

- > La galerie de stockage des eaux pluviales Hay Sadri, d'une capacité d'environ 14 000 m³, en diamètre équivalent DN4000 sur une longueur de 1,4 km. Cette infrastructure s'inscrit dans le Système de Renforcement Est (SRE) et a pour objectif de supprimer les débordements du secteur Hay Sadri et au niveau de l'avenue Mohamed Bouziane pour une pluie de période de retour maximale de 5 ans. La galerie projetée fonctionnera en stockage en attendant la réalisation du SRE ;

- > La galerie des eaux pluviales Tamaris, qui assainit les eaux pluviales et protège une zone couvrant une superficie de plus de 400 ha au niveau de l'Ouest de la Commune de Dar Bouazza. Cette Galerie d'un linéaire de 1200 m rejettera les eaux pluviales collectés au niveau de la mer ;
- > La réhabilitation du collecteur T150 au niveau du boulevard Mohammed V sur un linéaire de 686 ml par des coques en CCV avec un revêtement contre la corrosion et l'abrasion ;
- > Le renouvellement de 22 km du réseau d'AEP qui a permis de réduire l'Indice Linéaire de Pertes de 0,06 l/s/km au niveau des secteurs concernés par le renouvellement ;
- > Le renouvellement de 2134 points lumineux ;

- > Le renouvellement de 9 km du réseau d'assainissement ;
- > Le renouvellement de 23 km du réseau Electricité BT ;
- > Le diagnostic de 4 réservoirs. Encadrés par les dispositions contractuelles, les investissements réalisés sur les quatre métiers s'inscrivent dans les besoins définis dans les schémas directeurs, et sont priorisés afin de tenir compte des ressources financières allouées conformément aux dispositions contractuelles. Les programmes annuels d'investissements font systématiquement l'objet d'une validation par le Comité de Suivi de la Gestion Délégée.

6.2.1. Investissements réalisés en 2020

Métier	2019	2020	%
Électricité et éclairage public	238,3	172,23	17%
Eau potable	272	220,77	22%
Assainissement	581,3	586,78	58%
Moyens communs	45,3	24,03	2%
Total en MDhs*	1136,9	1003,82	100%
Dont financement Lydec	516,9	409,63	41%

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

6.2.2. Suivre le développement du Grand Casablanca

Depuis son arrivée dans le Grand Casablanca, en 1997, la Gestion Déléguée a investi 26.4 milliards de DHs dont près de 42 % en financement direct par le délégataire afin d'accompagner la ville dans sa transformation. Les investissements visent au 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 :

- > la sécurisation de la distribution de l'eau potable et de l'électricité ;
- > 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 ;
- > la pérennisation du patrimoine existant afin d'assurer une gestion durable des réseaux et des ouvrages sur les quatre métiers ;
- > la lutte contre la pollution des côtes et des milieux récepteurs causée par le rejet direct d'eaux usées brutes ;
- > la réalisation de projets structurants permettant de lutter contre les inondations et débordements des réseaux d'assainissement ;
- > l'accompagnement du projet INDH depuis 2005 par la desserte en eau et en électricité des quartiers défavorisés ;
- > la participation à la construction de la ville de demain.

6.2.3. Accompagner les aménagements Urbains

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

Parmi ces réalisations, on peut citer :

- > Réalisation des travaux de déviations et/ou de protection des réseaux des lignes T3/T4 du Tramway ;
- > Finalisation des études et préparation du lancement des travaux de déviations et/ou de protection des réseaux relatives aux projets BHNS (Bus à Haut Niveau de Service) Ligne L6 ;
- > Réalisation des études et préparation des travaux de déviation et/ou de protection des réseaux relatives aux projets BHNS Ligne L5 ;
- > Finalisation des travaux de déviation et/ou de protection des réseaux de la gestion déléguée impactés par la trémie de Ghandi ;
- > Finalisation des travaux de déviation et/ou de protection des réseaux de la gestion déléguée impactés par la trémie des Almohades.

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

L'ensemble de ces projets et aménagements (tramway, trémies, port, etc.) impactent fortement le patrimoine de la Gestion Déléguée. Ainsi, et pour minimiser l'impact des travaux sur la fluidité de la ville et afin d'optimiser les déplacements de réseaux nécessaires, Lydec veille à programmer ses travaux de renouvellement, de renforcement et d'extension sur trois ans. Pour gagner en efficacité, Lydec a également désigné un interlocuteur unique pour répondre à l'ensemble des

aménageurs (ville de Casablanca, Casa Aménagement, Casa Transport, etc.) et gérer tous ces projets urbains depuis la phase qualification, établissement des conventions spécifiques, les études techniques, lancement des travaux jusqu'à la facturation des différentes prestations précitées.

6.2.4. Mettre à jour les études sectorielles

Schéma Directeur d'Aménagement Lumière

Suite à l'élaboration du Schéma Directeur « Renouvellement, Extension, et Renforcement de l'Éclairage Public » par Lydec, la ville de Casablanca a souhaité y rajouter une composante « architecture lumière ». Lydec en tant que maître d'ouvrage délégué auprès de la Wilaya a suivi les études du Schéma Directeur d'Aménagement Lumière (SDAL). Cette étude permet de proposer aux Autorités différents choix d'aménagement lumière, adaptés à la métropole du Grand Casablanca, afin d'améliorer son attractivité et le cadre de vie de ses habitants.

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

- > Assurer la cohérence et l'homogénéité de l'éclairage de la voirie en se basant sur la typologie des voies ;
- > Harmoniser la composition d'usage du mobilier, du niveau d'éclairement, de la température de couleur et de la temporalité des allumages selon la typologie des voies ;
- > Réaliser des économies d'énergie en réduisant les dépenses d'énergie liées à l'éclairage tout en assurant sécurité et harmonie visuelle ;
- > Définir une identité lumière de la ville de Casablanca et Mohammedia. Les voies pénétrantes et structurantes constituent les axes majeurs de la ville. La distinction de ces voies par la lumière contribuera à la signature de la ville dans le paysage nocturne. Un élément signature de la ville pourra être intégré aux candélabres existants ;



- > Mettre en valeur le patrimoine bâti et la silhouette nocturne de la métropole ;
- > Consolider les liens entre la ville de Casablanca, la ville de Mohammedia et les partenaires publics et privés.

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

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

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

Expertise externe relative à l'assainissement pluvial

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

- > Mission 1 « Etat des lieux » : Elle porte sur l'analyse critique des anciennes études et l'identification des attentes de chaque partie prenante. Cette mission a permis également de réaliser un Benchmark international sur les instances et les systèmes de gestion des eaux pluviales.
- > Mission 2 « définition des solutions & comparaison technico-économique » : cette mission a permis d'identifier les solutions envisageables pour la

gestion des eaux pluviales à l'échelle de la Wilaya tout en tenant compte des attentes et contraintes des différentes parties prenantes. Elle a également permis de réaliser une analyse des prix unitaires utilisés dans le cadre des études du schéma directeur pluvial.

- > Mission 3 « Synthèse » : l'objectif de cette mission étant de faire un bilan des avantages et inconvénients des différentes solutions proposées et des recommandations sur le scénario à retenir.

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

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

6.2.5. Des investissements toujours mieux ciblés

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

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

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

•> Une évolution fonctionnelle des solutions SIG :

Le projet d'évolution de l'outil de gestion des données géographiques des métiers (eau, assainissement, électricité, éclairage public) vers la nouvelle génération des logiciels Cart@jour dénommée KIS (Knowledge Information System) a atteint sa phase finale. L'application prendra en charge les améliorations demandées par les exploitants concernant le mode opératoire de certaines fonctionnalités existantes.

•> La standardisation des pièces, ouvrages et méthodes :

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

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

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

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

6.2.6. Faits marquants 2020

Mise à jour documentaire

- > Electricité et éclairage public :
Afin d'assurer le déploiement des recommandations du Schéma Directeur d'Aménagement Lumière (efficacité énergétique, optimisation des charges d'exploitation, renforcement des contrôles, amélioration du confort usager) et se conformer aux exigences de l'ISO 50001, des mises à jour des cahiers des charges ont été faites traitant la maîtrise de l'énergie dans l'éclairage public :
- Cahier des prescriptions spécifique des travaux d'éclairage public dans les lotissements et les ensembles immobiliers ;
- Elaboration des fiches de standards d'éclairage public pour la gestion des équipements posés dans le cadre des projets d'aménagement urbains (10 fiches de standardisation ont été élaborés dans ce cadre) ;
- Elaboration des fiches de contrôle pour les équipements d'ECP (10 Fiches)
- Mise à jour du cahier des prescriptions spécifiques des travaux d'électrification des lotissements et des ensembles immobiliers ;

- Elaboration du cahier des prescriptions spécifiques des postes clients HTA/BT (en cours) ;
- Kits standards d'intervention ;
- Accompagnement de l'opération de pose des luminaire LED dans le cadre du programme de réhabilitation basse tension.

Il a été également procédé à l'élaboration du guide matériel éclairage public et à la mise à jour des guides matériels :

- Guide matériel postes de distribution HTA/BT ;
 - Guide matériel réseaux HTA aérien et souterrain
 - Guide matériel réseaux aérien BT.
- > Eau et assainissement :
- Les documents métiers ont évolué pour renforcer le volet contrôle et garanties :
- Revue des guides métier : essais de pression, essais d'étanchéité et Inspection caméra ;
 - Mise à jour du cahier des prescriptions spécifiques d'assainissement et d'eau potable pour les lotissements (ajout d'une clause sur les garanties et clauses contractuelles).

Contrôle de l'application des standards

En 2020, 267 chantiers ont été contrôlés, soit 6% de plus par rapport à l'année 2019, par rapport aux standards des équipements et de mise en œuvre tels que : les nourrices en polypropylène (PPR), articles de voiries, poteaux incendie, tuyaux, balisage, blindage,
Sur les 267 chantiers contrôlés, 9% des chantiers représentaient des non-conformités de fourniture et 7% des chantiers représentaient des non-conformités de mise en œuvre des standards. Ces non-conformités ont été redressées.

Déploiement des standards

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

- Mise en œuvre des câbles dans un réseau souterrain ;
- Contrôle des équipements d'éclairage public ;

Les fiches Itqane d'essai de pression et d'étanchéité ont été mises à jour.

Innovation

Plans de récolement standards :

Pour augmenter la précision des données et minimiser la durée d'intégration des réseaux sur le système d'information géographique, Lydec a procédé à l'élaboration de plans de récolement standards.

Qualification de nouveau matériel :

Lydec a lancé des projets de qualification de nouveau matériel tels que :


- Grille de fausse coupure IP2X ;
- Tampon en composite (triangles) qui a pour objectif de réduire les coûts globaux des opérations de mise à la côte (en cours de qualification) ;
- Réfection de chaussées avec la technologie à froid, il s'agit d'une solution alternative et rapide pour les surfaces à trafic faible et inférieures à 4 m² ;
- Bassin d'orage à structure alvéolaire, il s'agit d'une solution idéale pour le stockage des eaux pluviales qui présente une rapidité en termes de pose vu la légèreté des modules et des éléments qui composent la structure.





07

Activités

- 7.1. Relation Clientèle
 - 7.2. Service de distribution d'eau potable
 - 7.3. Service de l'assainissement liquide
 - 7.4. Exploitation Electricité
 - 7.5. Exploitation Eclairage public
 - 7.6. En support de tous les métiers
 - 7.7. Image et culture d'entreprise
- 







Renforcer la confiance des clients avec des offres de service innovantes

Lydec a poursuivi en 2020 son engagement continu pour être à l'écoute et au service de l'ensemble des clients, afin de répondre au mieux à leurs attentes et de consolider la relation de confiance établie avec chacun d'entre eux, en renforçant la digitalisation des échanges pour prendre en compte le contexte de la pandémie Covid-19.

Données clés 2020

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

Proximité via **16** agences clientèle, **2** espaces multiservices à Tit Mellil et Lahraouyine et **1346** espaces services répartis sur Casablanca et Mohammedia

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

Un guichet unique est dédié pour les clients Multisites.

90% est le taux moyen de respect des Engagements Clients

85%* est le taux de satisfaction des clients grand public sur la qualité des Services

90%* est le taux de satisfaction des clients industriels

82%* est le taux de satisfaction des clients administrations

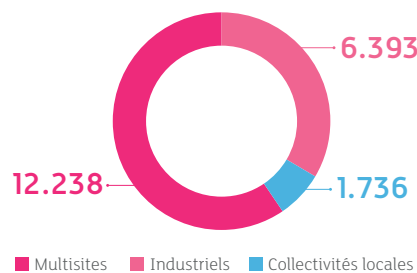


7.1.1. Plus proche de ses clients

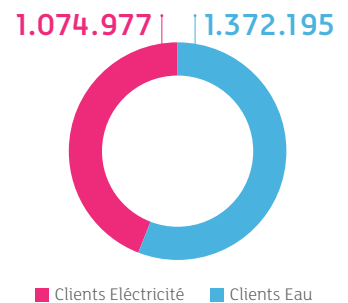
Pour renforcer la proximité auprès de ses clients, Lydec a poursuivi la réalisation de l'ensemble des projets initiés en 2019 :

- > Mise en œuvre des nouveaux engagements clients ;
- > Généralisation de la « e-facture » auprès de tous les clients industriels et multisites ;
- > Dématérialisation des services de « Branchement & abonnement & résiliation » en ligne pour le Grand Public ;
- > Rénovation et réouverture des agences Ouled Ziane et Ghandi ;
- > Déploiement de six Agences Mobiles dans les zones périphériques ;
- > Renforcement des espaces services par de nouveaux canaux ;
- > Déploiement de l'application Lydec 7/24 auprès de plus de 50 000 utilisateurs.

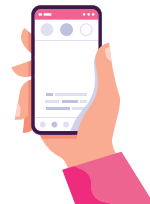
Nombre de clients "Grand Clients"



Nombre de clients "Grand Public"



* enquête de satisfaction de la qualité des services sur l'année 2019



7.1.2. Faits marquants 2020

Dispositions mises en place par Lydec durant la crise sanitaire

L'année 2020 a été fortement marquée par l'épidémie du Covid-19. De ce fait, pour faire face à cette crise sanitaire, Lydec a instauré différentes dispositions à savoir :

- > Le respect des gestes barrières au sein des agences clientèle (distanciation des conseillers clientèle, tracé des files d'attente, mise à disposition des gels désinfectants, prise de température à l'entrée, nombre limité des clients pouvant accéder en même temps à une agence, etc.) ;
- > Le déploiement de six agences mobiles pour faire face aux restrictions de mobilité et assurer une meilleure proximité en particulier dans les zones périphériques ;
- > La possibilité pour le client, durant la période de confinement, de communiquer son index de consommation à travers les canaux suivants : l'application mobile Lydec 7/24, contact@lydec.co.ma et le Centre de Relation Clientèle via le numéro 05 22 31 20 20 ;
- > L'envoi des avis de facturation par SMS et par courrier aux clients n'ayant pas été informés par SMS ;
- > Le renforcement des espaces services par deux nouveaux canaux : Wafacash et Baridcash ;
- > L'utilisation des plateformes digitales existantes (e-raccrochage, e-lot, AEL, application 7/24...);
- > La régularisation des factures de consommation, à partir du 1^{er} juin, en fonction de la dernière relève effectuée avant le confinement sanitaire jusqu'à la date de la relève effectuée en juin ;
- > La mise en place des facilités de paiement pour les clients dont la facture de régularisation comporte une consommation supérieure à leur niveau habituel.

Pendant les mois du confinement, Lydec a également mis en œuvre les décisions nationales concernant la suspension de la relève des index de consommation et la distribution des factures et de l'encaissement à domicile. Ces activités ont été reprises progressivement après la période de confinement en accord avec les autorités.

Dématérialisation

Mise à la disposition des clients Grandes Entreprises un Portail Interactif

Compte tenu de l'importance de la dématérialisation des parcours clients, Lydec a décidé en 2020 de mettre à la disposition de ses clients Grandes Entreprises un portail interactif qui leur permettra d'accéder à une panoplie de fonctionnalités et d'interagir à distance avec les chargés d'affaires.

Les principaux objectifs de ce portail sont :

- > Rendre l'expérience client agile, intuitive et à forte valeur ajoutée ;
- > Mettre à la disposition des Grandes Entreprises tous les services clientèle en ligne ;
- > Permettre aux Grandes Entreprises de déposer toutes leurs demandes et/ou réclamations à distance et suivre leurs états de traitement ;
- > Permettre aux Grandes Entreprises d'échanger à distance avec les chargés d'affaires et tracer l'ensemble de ces échanges.

La mise en œuvre et le déploiement de ce projet sont prévus en 2021.

Dématérialisation des demandes de Branchement, Abonnement et Résiliation pour le Grand Public

En vue de satisfaire les besoins de tous les clients Grand Public, Lydec a décidé de

dématérialiser les services « branchement, abonnement, et résiliation » pour le Grand Public, en les rendant accessibles à partir de l'agence en ligne et de l'application mobile Lydec 7/24, tout en assurant :

- > L'optimisation et la simplification de ces processus ;
- > L'amélioration du parcours Client par un usage intuitif, simple et une ergonomie améliorée.

Les objectifs majeurs de cette dématérialisation sont :

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

Ainsi, les clients pourront devenir acteurs du processus. Ils interagissent en temps réel directement sur leurs propres dossiers et/ou demandes.

L'application mobile Lydec 7/24
D'un simple geste, vivez une meilleure expérience client !

1 Je gère mon compte

2 Je contacte mon conseiller

3 J'agis pour ma ville

4 Ça m'intéresse

Lydec 7/24



Refonte de l'Agence en Ligne

Compte tenu de l'évolution des besoins clients, Lydec a décidé en 2020 de lancer la refonte de l'Agence en Ligne.

Cet espace qui permet aux clients à partir de chez eux de paramétrer leurs données, gérer leurs contrats, suivre leurs consommations, payer et vérifier l'état des règlements. La nouvelle interface sera déployée début 2021 sous un nouveau format complètement rénové et embarquant de nouvelles fonctionnalités.

Déploiement de l'application 7/24

Depuis sa mise en ligne, ce sont plus de 50.000 utilisateurs qui ont adopté l'application 7/24 de manière régulière, que ce soit pour la gestion de leurs comptes, la formulation de requêtes ou la signalisation d'événements terrain.

L'application 7/24 offre une panoplie de services via 4 rubriques pratiques, conviviales et simples d'utilisation :

- > Gérer mon compte : paramétrer mes données client, consulter mes contrats et mes factures, suivre mes consommations, payer mes factures ;

- > Agir pour ma ville : remonter un événement, signaler un incident, suivre l'avancement de mes demandes et contribuer ainsi à l'amélioration du cadre de vie et de l'environnement urbain ;
- > Contacter mon conseiller : entrer en contact avec votre conseiller au Centre de Relation Clientèle ;
- > Ça m'intéresse : consulter l'actualité de Lydec, bénéficier de conseils pour une gestion optimale de mes consommations.

Diversification des espaces de rencontres

Lydec poursuit sa démarche de mise à disposition de ses clients d'un portefeuille de services et canaux de contacts pour répondre à leurs attentes et être plus proche de sa clientèle. Ce dispositif de contact est accompagné en permanence par une communication adaptée. Dans la continuité de ses efforts visant à investir et à innover au service de ses clients, Lydec a enrichi ses offres en 2020 à travers :

Les agences

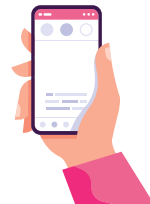
Dans le cadre du projet d'amélioration de l'accueil client, Lydec continue de déployer son nouveau concept d'agence clientèle sur l'ensemble de ses Directions Préfectorales. Ainsi, l'agence Sidi Bernoussi a bénéficié d'une refonte fonctionnelle de son espace, et le projet est en cours pour deux nouvelles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

Les canaux digitaux externes

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

Les espaces services

Poursuite d'ouverture des espaces services. Lydec compte désormais 375 espaces Service M2T, 89 espaces service GNS, 551 espaces service Fawatir, 102 espaces service Barid Bank et 229 espaces service Wafacash.



Une performance opérationnelle accrue et modernisée

L'année 2020 a été marquée par le déploiement de la Gestion Coordonnée de la relève et la facturation dans quatre Directions préfectorales.

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

La généralisation de ce projet dans toutes les Directions préfectorales sera mise en œuvre courant le 1^{er} trimestre 2021.

Mise en œuvre des nouveaux engagements Clients

Pour développer la confiance avec ses clients et à travers une démarche volontariste, Lydec a lancé, en avril 2013, des engagements de service, concrets et mesurables, envers ses clients Grand Public. Ces Engagements concernent toutes les activités de l'entreprise et couvrent plusieurs domaines : l'accueil, la facture, la qualité de l'eau, le traitement des réclamations, la mise en service...

Cette démarche a été déclinée en octobre 2014 auprès des « Grands Clients » de Lydec : Industriels, Lotisseurs aménageurs et Administrations.

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

Compte tenu de l'évolution des exigences et attentes des clients, Lydec a décidé de mettre en place une démarche d'expérience client qui tient compte des orientations stratégiques clientèle, à savoir :

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

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

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

En 2020, Lydec a décidé de mettre en œuvre et déployer ses nouveaux engagements clients. Ces engagements ont été regroupés en trois principaux axes en lien avec les projets d'amélioration des services clientèle (application mobile, projet de Gestion Coordonnée de la Relève et Facturation, plateforme e-raccordement) à savoir :

- > Ecoute et proximité ;
- > Réactivité et transparence ;
- > Conseil et accompagnement.



Economiser la ressource et garantir la qualité de l'eau

En 2020, Lydec poursuit son plan d'action pour évoluer vers une gestion intelligente de la ressource en eau et renforcer ses infrastructures afin d'accompagner la croissance de la ville et garantir à ses clients un service de qualité.

Chiffres clés 2020 :

Surveillance et conduite du réseau
24h/24, 7j/7

Rendement réseau eau potable :
77,32%

Taux de satisfaction clients sur le service :
83%

Activité certifiée **ISO 9001**
et **OHSAS 18001**

Taux de conformité global de l'eau potable :
99,99% (108 685 analyses
de conformité menées)

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

6 882 km de réseau
de distribution

36 réservoirs de stockage de capacité
totale de **667 130 m³**
(autonomie supérieure à 28 heures)

19 stations de pompes et **24**
surpresseurs

Plus de **246 179**
branchements eau potable dont plus
de 2 559 nouveaux branchements en 2020

Montant des investissements Eau :
220,77 Mdh* en 2020

Plus de **165 millions** de m³
distribués

* Investissements exprimés hors travaux tiers, exprimés
TTC, y compris charges indirectes, peines et soins

7.2.1. Carte d'identité

Missions

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



7.2.2. Principaux objectifs

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

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

7.2.3. Faits marquants 2020

Améliorer en continu la performance du réseau

En 2020, Lydec a poursuivi son plan d'amélioration du rendement à travers différents projets en déployant les moyens correspondants, ce qui a permis de maintenir le rendement de réseau à un bon niveau de performance de 77,31%.

Le plan d'action mis en œuvre en 2020 est axé sur l'amélioration de la performance des réseaux et a permis d'économiser plus de 10 millions de m³ en 2020. Ces actions ont particulièrement concerné :

- > L'augmentation de la capacité de recherche de fuite : le nombre d'équipes de recherche de fuites a été en moyenne de 30 agents sur toute l'année ;
- > La mobilisation des équipes d'exploitation pour l'inspection des eaux claires au niveau des réseaux d'assainissement (tertiaires, secondaires et primaires) ;



- > L'augmentation du parc des détecteurs acoustiques fixes de fuites (2000 détecteurs au total), dans le but de renforcer la capacité de recherche de fuites et d'assurer une meilleure réactivité face aux dégradations du réseau ;
- > La maintenance et l'exploitation rigoureuse de la sectorisation périodique existante à travers la vérification de l'étanchéité des secteurs hydrauliques et la mesure des pertes sur des mailles de 8 km de réseaux ;
- > L'optimisation en continu des consignes de pression au niveau de tous les étages ;
- > Le renouvellement du patrimoine et notamment les réseaux dégradés en fonte grise ainsi que la réduction des pertes dues au sous-comptage et aux fraudes des clients.

En 2020, Lydec a également fait évoluer son réseau d'eau potable en mettant en place des solutions dites « intelligentes » permettant d'améliorer la pertinence des actions de réduction des eaux non facturées. On peut citer en particulier :

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

Enfin, en 2020, Lydec a "écouté" près de 12 000 km de réseaux lors des opérations d'inspections nocturnes. Plus de 1300 fuites sur conduite et près de 15 000 fuites sur branchements et postes de comptage ont été détectées et réparées.

Une meilleure gestion du patrimoine

Grâce à une meilleure connaissance du patrimoine (SIG, géolocalisation des fuites, des incidents et des réclamations clientèles, mesure de sectorisation), Lydec améliore chaque année son ciblage pour le renouvellement des canalisations et des branchements. En 2020, le gain annuel en volume suite aux travaux de renouvellement des canalisations réalisés en 2019 est mesuré à 470 517 m³ soit une réduction de débit minimum de nuit (DMN) de 14.92 l/s.

Les travaux de renouvellement réalisés en 2020 ont ciblé 23km de canalisation d'eau potable (y compris les branchements annexés) et plus de 2600 de branchements particuliers renouvelés.

Mobilisation pour la réduction des eaux non facturées

A l'instar des années précédentes, Lydec a poursuivi en 2020 les campagnes de détection des fraudes et de changement des compteurs bloqués : 1,85 Mm³ ont pu ainsi être économisés sur l'année grâce à des méthodes innovantes de ciblage pour la détection des fraudes et des compteurs bloqués. Les méthodes utilisées sont basées sur des calculs sectoriels de rendement et sur des modèles statistiques et de ciblage géographique.

Zones à risque de manque d'eau/baisse pression

En 2020, Lydec a poursuivi sa mobilisation concernant les zones souffrant de baisses de pression à travers la mise en place d'un plan d'actions pour les zones identifiées à risque à travers un contrôle en permanence de la pression au niveau des points critiques et un suivi régulier des réclamations clients. Les actions ont concerné principalement :

- > Le renforcement du surpresseur de Tit Mellil pour résoudre le problème de baisse de pression chez les clients de la zone ;

- > La mise en place d'un surpresseur mobile pour les aires de repos et le basculement d'une partie vers l'étage 58 Mohammedia pendant l'été pour soulager la zone de Mansouria ;
- > La mise en service du nouveau piquage sur l'adduction du Bouregreg pour l'alimentation du réservoir Ben Yakhlef ;
- > Le suivi quotidien des consignes des stabilisateurs, Stations de Pompage d'eau et surpresseurs ;
- > Le réajustement de quelques consignes des stabilisateurs selon le profil de consommation (déplacement des heures de la pointe) ;
- > Le basculement de l'alimentation du douar Sidi Ahmed Ben Lahcen à partir de la nouvelle conduite DN315 Lahraouiyine avec la séparation de l'ancienne alimentation (Labkakcha), ce qui a permis d'améliorer la pression dans la zone ;
- > La résolution du problème de la baisse de pression à Annassi Extension par la mise en service du surpresseur ;
- > La résolution du problème de baisse de pression à la résidence Essada (Diyar El Manzah) par un réajustement des consignes de pression du surpresseur Kasbat Lamine ;
- > La mise en service du projet de basculement de la zone cité Es-Salaam de l'étage 110 vers l'étage 140 modulé Ouled Azouz, ce qui a permis de régler durablement le problème de baisse de pression en heure de pointe à cité Es-Salaam et les environs ;
- > Le maintien de la conformité de pression dans tous les étages à plus 98%



Sécurisation de l'alimentation d'eau potable

Dans le cadre de la sécurisation des postes de modulation, plusieurs actions ont été menées en 2020 :

- > Création de 2 postes de modulation au niveau de la Chambre 11 DN600 Ain Harrouda et DN400 Zenata ;
- > Création de 01 nouveau stabilisateur DN400 Mly Ismail étage 85 Industriel Modulé ;
- > Renouvellement de 05 Stabilisateurs de pression ;
- > Mise en service de la conduite DN500/400 pour alimentation du projet de recasement des bidonvilles de la nouvelle ville Zenata Mohammedia ;
- > Lancement de l'opération de la mise en service de la conduite DN 600 refoulement de Bouskoura 140 vers Ouled Saleh 180 y compris la nouvelle cuve 9000m³ ;
- > Réalisation des travaux de raccordements des déviations des Feeders dans le cadre des projets Tram et BHNS ;
- > Achèvement des travaux du 2^{ème} piquage sur l'adduction Bouregreg (BR1) pour la sécurisation de l'alimentation à Ben Yakhlef ;
- > Suivi quotidien du niveau du stock des réservoirs avec respect de la consigne d'un niveau 85% ;
- > Coordination avec les fournisseurs Eau pour assurer les pleins débits des adductions.

Préservation du patrimoine

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

- > L'entretien et l'inspection du réseau d'infrastructure sur un linéaire 350 km et comprenant 1500 ouvrages ;
- > Le renouvellement des vannes défectueuses et fuyardes ;
- > Le renouvellement de la conduite d'eau potable DN600 Merchich Distribution. Les travaux de la première tranche sont achevés en 2020 sur un linéaire 1,2Km ;
- > Les travaux de renouvellement qui ont concerné en 2020 23km de canalisation d'eau potable (y compris les branchements annexés) et plus de 2600 de branchements particuliers.

Garantie de la qualité de l'eau

La surveillance de la qualité des eaux potables produites, achetées et distribuées par Lydec, est réalisée par le laboratoire interne « Labelma » accrédité selon la norme NM ISO/CEI 17025 (version 2018), qui a passé une évaluation de renouvellement de son accréditation sur les mois de novembre et décembre 2020 avec un bilan positif.

Lydec réalise un programme de surveillance de la qualité de l'eau sur le territoire de la gestion déléguée conformément aux normes marocaines en vigueur (NM 03.7.001 et NM 03.7.002). Ce programme a permis d'analyser en 2020 environ 108 700 paramètres microbiologiques et physicochimiques avec un taux de conformité de 99.99%.

Afin d'anticiper tout éventuel changement des paramètres organoleptiques de l'eau (odeur et goût), Lydec a continué l'exploitation des données organoleptiques émises par son panel de dégustateurs des eaux à domicile (10 personnes) selon une fréquence de 3 fois/semaine. Cette méthode permet un suivi régulier de la qualité organoleptique des eaux distribuées et de renforcer le contrôle de surveillance réglementaire réalisé par le laboratoire « Labelma ».

Mesures préventives pendant la pandémie Covid-19

En relation avec la situation de pandémie Covid-19, des dispositions particulières supplémentaires ont été prises :

- > La mise en place, à la demande de l'autorité, d'un suivi quotidien du taux de chlore et de la turbidité au niveau des sites eau potable (arrivées et départs) depuis le début du confinement ;
- > Le suivi du taux de remplissage des réservoirs chaque jour à 8h depuis le début du confinement (consigne de 85% à respecter) ;
- > Le renforcement de la surveillance de la qualité de l'eau à l'entrée et la sortie du système de distribution (+~7.4% par rapport à l'année 2019) en raison de la pandémie Covid-19, et ce à partir de la mi-avril. Au total, 19 points de prélèvement supplémentaires répartis de façon homogène sur le territoire de la gestion déléguée ont été ajoutés et sont suivis par des analyses de type T1R selon une fréquence hebdomadaire.





7.3

Prévenir et anticiper

En 2020, Lydec continue son engagement en faveur de la protection des milieux récepteurs et de la qualité de vie des Casablancais.

Chiffres clés 2020 :

Surveillance des infrastructures

24h/24 et 7/7

Activités certifiées **ISO 9001**
et **OHSAS 18001**,
SO 45001 et **SO14001**

6 767 km de réseau
de distribution

161 stations de relevage des eaux
usées et pluviales

2 stations de prétraitement
des eaux usées

144 bassins d'eaux pluviales et
bassins de stockage

73 stations de surveillance des eaux
de baignade couvrant 22 plages,
et **2 937** analyses des paramètres
physico-chimiques et bactériologiques
des eaux de baignade réalisées

3 stations de traitement certifiées
ISO 14001 version 2015 :
la station d'épuration des eaux usées de
Mediouna et la station de pré-traitement
de El Hank et Eaucéan.

Montant des investissements
Assainissement :

586,78 MDH*



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

7.3.1. 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.



7.3.2. Principaux objectifs

Dépolluer, accompagner le développement urbain et pérenniser le patrimoine.

En 2020, Lydec accentue son engagement à travers l'activité assainissement pour :

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

7.3.3. Description du système d'assainissement

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

- > Le système unitaire initial fonctionne au-delà de sa capacité de conception et ne permet pas d'accueillir des débits pluviaux additionnels (écrêtement des eaux) ;
- > En 2020 Lydec a pris en charge l'exploitation de l'ouvrage Super Collecteur Ouest « SCO » qui a pour mission la canalisation des eaux de crue de l'Oued Bouskoura et leur rejet direct vers la mer et par conséquent, réduire un débit des eaux de Oued Bouskoura qui auparavant se retrouvaient dans le réseau d'assainissement de la ville ;
- > Les systèmes Anti-Pollution ne permettent pas de faire face à des débits supplémentaires ce qui nécessite la limitation des débits.



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

Système de dépollution

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

- > Système Anti-Pollution Ouest de Dar Bouazza au port de Casablanca d'une capacité de 10,5 m³/s (station de prétraitement d'El Hank) ;
- > Système Anti-Pollution Est du port de Casablanca à l'ouest de Mansouria d'une capacité de 11 m³/s (station de prétraitement Eaucéan).

Stations de prétraitement

Les deux stations de prétraitement et rejet en mer sont :

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

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

Cette station dépollue près de 50 % des eaux usées de Casablanca.

La station Eaucéan à Sidi Bernoussi, mise en service en 2015, dépollue la zone Est incluant la ville de Mohammedia, soit 50% des eaux usées du Grand Casablanca. Elle est dimensionnée pour un débit nominal de 11 m³/s. Cette station a été conçue pour préserver l'environnement, l'écosystème côtier et l'hygiène publique des rejets d'eaux usées domestiques et industrielles.

Systèmes de traitement

Les zones éloignées des deux grands systèmes antipollution de Casablanca sont assainies par deux stations d'épuration :

Stations de traitement

•> La Station d'épuration des eaux usées (STEP) de Mediouna avec une première tranche, d'une capacité de 40 000 équivalents habitants, qui a traité pour sa septième année d'exploitation plus de 981 712 m³ d'eaux brutes. Dotée de la technologie de Bioréacteur à membranes, le rendement épuratoire a ainsi atteint plus de 98 % toute pollution confondue. Les eaux épurées sont ensuite dirigées vers l'oued Hassar.

La station d'épuration de Mediouna est certifiée ISO 14001 V2015 depuis sa 3^{ème} année de fonctionnement, confirmant l'excellence de ses performances.

•> La Station d'épuration des eaux usées de Nouaceur récemment exploitée par Lydec après transfert des ouvrages mis en place par l'ONDA à l'Autorité déléguée. D'une capacité de 76 800 équivalents habitants, la STEP de Nouaceur a traité en 2020 plus de 731 192 m³ d'eaux brutes. Dotée de la technologie des boues activées, le rendement épuratoire a ainsi atteint plus de 98% toute pollution confondue. Les eaux épurées sont ensuite dirigées vers l'oued Méricane.

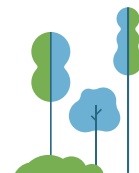
Certaines zones urbaines qui ne disposent pas encore d'un système d'assainissement collectif sont assainies par un système de fosses septiques entretenues une fois par an par Lydec.

7.3.4. Exploitation des ouvrages

Stations de pompage

Le nombre de stations de pompage ou de relevage n'a cessé d'augmenter depuis 1997, en suivant le développement urbain du Grand Casablanca. De 10 stations en 1997, le patrimoine comprend en 2020 142 stations dont deux stations de prétraitement. La construction des postes de pompage a connu une accélération importante à partir de 2004 avec l'ouverture à l'urbanisation de nouveaux territoires pour les lotissements et la mise en œuvre de l'initiative nationale de développement humain INDH.





Bassins de rétention des eaux pluviales

Afin de faire face à la montée en puissance de l'urbanisation et par conséquent l'imperméabilisation des sols, les bassins d'orage constituent un moyen efficace pour écrêter les apports pluviaux au niveau des collecteurs structurants afin d'optimiser le dimensionnement en aval.

Ils permettent de stocker les eaux pluviales en temps de pluie et d'évacuer les débits de fuites de 1 l/ha/s en temps sec. Ces ouvrages font partie des techniques alternatives qui viennent se substituer au schéma traditionnel du « tout au réseau ».

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

Des inspections préventives sont programmées au début de chaque année et ceci pour relever l'état des bassins afin de dresser un planning détaillé pour leur entretien.

En 2020, Lydec exploite 14 nouveaux bassins d'orage (3 bassins d'orage à ciel ouvert et 11 bassins d'orage enterrés). Ces bassins d'orage ont été réalisés sur la base des plans types standard.

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

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

Rejets d'eau pluviale en mer

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

Il existe 75 rejets en mer et en Oueds qui sont gérés par Lydec et sont inspectés 2 fois par mois. En 2020, 26 opérations de nettoyage de rejets colmatés, avec un volume de déchets dégagés de 85 m³.

7.3.5. Faits marquants 2020

Opération d'analyse de la présence du virus Sars-Cov-2 dans les eaux usées

Sur une initiative du Ministère de l'Intérieur dans le cadre de la lutte contre la propagation du Covid-19, Lydec a été retenue avec trois autres villes pour une opération de détection du virus Sars-Cov-2 dans les eaux usées par la méthode WBE (wastewater-based epidemiology). Pour ce faire des prélèvements sont régulièrement réalisés, en accord avec les laboratoires choisis par les autorités, sur 32 points répartis sur le réseau d'assainissement de la gestion déléguée.

La maintenance des réseaux, au service des citoyens

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

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

En 2020, les opérations de maintenance ont porté notamment sur :

- > Le curage hydraulique préventif et curatif des collecteurs tertiaires, avec le curage préventif de 420 km et le curage curatif de 244 km ;
- > Le curage manuel, mécanique ou hydraulique :
 - des collecteurs principaux, dont 26 km de curage hydraulique et 14 km de curage manuel ;
 - des ouvrages de réception des eaux pluviales (grilles et avaloirs), avec 123 256 ouvrages curés pour l'ensemble des réseaux primaires et tertiaires ;
 - 4 195 opérations de curage manuel, nettoyage des paniers dégrilleurs et champs de grille et décolmatage des compacteurs avec 5 504 tonnes de sédiments extraites.
- > L'inspection et le nettoyage des grands ouvrages, avec la réalisation d'une

centaine d'opérations de nettoyage et désherbage des bassins d'orage et d'autres interventions d'entretien des différents ouvrages du patrimoine de la gestion déléguée (stations de relèvement, dessableurs, exutoires en mer, etc.) ;

- > L'inspection de 431 km de collecteurs dont 317 km par caméra vidéo périscopique et 14 km de réseaux visitables par inspection pédestre.

Au total, plus de 29 407 tonnes de sédiments et déchets ont été extraits du réseau et des ouvrages d'assainissement, soit l'équivalent de la charge de 1278 camions semi-remorques.

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

Enfin, Lydec envoie systématiquement aux autorités (Wilaya, ville de Casablanca, Service Permanent de Contrôle, Arrondissements, ...) des rapports synthétiques des interventions d'entretiens des réseaux d'assainissement. Ces rapports ont pour objectif de rendre compte aux Autorités des efforts déployés en continu par Lydec ainsi que les contraintes et difficultés rencontrées.

Surveillance des rejets industriels

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

En 2020, Lydec a signé 86 nouvelles conventions d'accompagnement, et a réalisé 2 343 enquêtes sur les rejets industriels. Lydec a également réalisé 490 assistances techniques auprès des industriels.

Synthèse des opérations d'entretien du réseau réalisées en 2020

Opérations réalisées	Quantité
Hydrocurage	
Linéaire de collecteurs curés dans le cadre du programme d'entretien préventif	420 km
Quantité de sédiments extraite	5 225 tonnes
Grilles et avaloirs	
Nombre de grilles et avaloirs nettoyés	Plus de 123 256 grilles, avaloirs et regards de visite
Quantité de sédiments extraite	9 170 tonnes
Stations de pompages	
Nombre de stations nettoyées	4 195 opérations de curage manuel, nettoyage des paniers dégrilleurs et champs de grille et décolmatage des pompes et des compacteurs
Quantité de sédiments extraite manuellement	5 504 tonnes
Quantité de sédiments extraite par pompage en m ³	2 054 m ³
Dessableurs et pièges à charriage	
Nombre de dessableurs et piège à charriage nettoyés	14 opérations (entre 1 à plusieurs fois par an en fonction de l'encrassement)
Quantité de sédiments extraite	2 251 tonnes
Bassins d'orage	
Nombre de nettoyages de bassins	55 opérations de nettoyage
Quantité de sédiments extraite	1 315 m ³
Rejets	
Nombre de nettoyages de rejets	26 opérations (entre 1 à plusieurs fois par an en fonction de l'encrassement)
Quantité de sédiments extraite	85 m ³ de sables et agrégats évacués

Surveillance des eaux de baignade

Dans le cadre de ses missions, Lydec réalise des campagnes de contrôle et de surveillance des eaux des principales plages sur son périmètre d'activité, de Dar Bouazza à Mansouria. Ceci permet 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.

Lydec contribue à assurer une eau de baignade de qualité par ses systèmes anti-pollution Est et Ouest et au travers des contrôles réalisés par son laboratoire Labelma.

Les points de contrôles ont été renforcés après la mise en place d'un cadre de collaboration entre le Laboratoire National d'Etude et de la Surveillance de la Pollution (LNESP), la Direction Régionale de l'Environnement de Casablanca Settatt (DRE-CS) et Lydec le 25 juillet 2018. En 2020, 22 plages et 73 stations de surveillance ont été contrôlées

•> Choix des sites de contrôle des plages : Pour mieux juger de la qualité des eaux de baignade dans les différentes

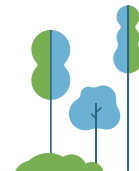
plages, un programme de contrôle et de surveillance de la qualité des eaux de baignade a été mis en place, conformément aux prescriptions de la Norme Marocaine en la matière.

Le choix et le remplacement des stations de surveillance ont été effectués pour faire profiter éventuellement le Laboratoire (LNESP) des résultats d'analyses de Lydec.

- > Fréquence des prélèvements et analyses : Les eaux de baignade des plages intégrées dans le programme font l'objet de contrôle de fin mai à fin septembre, la fréquence de prélèvement est bimensuelle durant cette saison balnéaire, qui a été marquée par la pandémie du Covid-19. Le LNESP a choisi les sites de surveillance en fonction de l'importance de la fréquentation, de la nature des lieux (relief, forme du rivage...) et des risques de pollution (rejet d'eaux usées, embouchures de rivières, ports, etc.). Les dates de prélèvement et d'analyses ont été programmées en alternance avec celles du Laboratoire National des Etudes et de Surveillance de la Pollution (LNESP) comme décidé lors de la réunion entre le LNESP, la DRE-CS et Lydec.

Les principaux paramètres contrôlés sont : E. Coli, Coliformes fécaux, Entérocoques Intestinaux, pH et température.

- > Plages contrôlées par Lydec et LNESP : Pendant la saison estivale 2020, Lydec a effectuée 2 937 analyses des paramètres physico-chimiques et bactériologiques des eaux de baignade. Les plages contrôlées se présentent, ci-après, comme suit : Essanwabar, Sablettes (El Mansouria), Sablettes (Mohammedia), Mannesman, Mohammedia, Ouled Hamimoune, Paloma, Grand Zenata, Petit Zenata, Nahla Sidi Bernoussi, Nahla Ain Sbaâ, Chahdia, Saâda, Lalla Meryem, Aïn Diab, Aïn Diab Extension, Oued Merzeg, Dar Bouazza, Jack Beach, Tamaris I, Tamaris II et Tamaris III. La qualité des eaux de baignade a connu une nette amélioration au fil des années suivant l'ancienne norme «NM03.7.200». Par ailleurs, l'année 2020 a connu une évolution normative à savoir le passage de la norme NM 03.7.200 vers NM.03.7.199



7.3.6. Les opérations d'envergure 2020

L'exercice 2020 a été marqué par la réalisation de quelques opérations préventives d'envergure permettant de résoudre des dysfonctionnements sur le réseau d'assainissement dont ci-dessous quelques exemples :

Interface de la trémie des Almohades avec le projet Delure

Dans le cadre de la réalisation de la trémie des Almohades par Casa Aménagement, Lydec a procédé au renforcement du collecteur Delure empiétant le boulevard des Almohades sur environ 1120 ml par la réalisation d'un dalot de 2,4*3,2m à 2,4*4,4m et sa mise en service.

Renforcement du collecteur Oum Rabii

Les travaux de renforcement ont consisté en la pose d'un collecteur de DN 800 mm PEHD double paroi sur 90 ml pour la réparation de l'affaissement de chaussée à la suite de la casse du collecteur Ø 600 mm qui présentait une dégradation avancée.

Reconstruction des murs des stations de pompage

En 2020 trois stations de pompage ont fait l'objet de reconstruction de leur mur de clôture :

- > Station de pompage SP2 Casa Green Town : La reconstruction du mur de clôture

était rendue nécessaire du fait de la déstabilisation du mur existant par les racines des arbres de l'école mitoyenne à la station de pompage Green Town, ce qui présentait un risque pour les riverains.

- > Station de pompage SP1-SP2 Ain Harrouda : L'état des grilles de clôture des deux stations de pompage SP1 et SP2 Ain Harrouda ont présenté une dégradation avancée mettant la sécurité de ces deux ouvrages en danger.

Antipollution du littoral

Lydec poursuit son engagement de lutter contre la pollution du littoral et de l'étang d'Oulfa par la mise en place des vannes murales télégérées sur les conduites de rejets. Ces équipements vont permettre de stopper en temps sec les éventuels rejets d'eaux parasites.

Bassins d'orage

Afin de préparer les ouvrages de stockage des eaux pluviales pour la saison des pluies 2020, Lydec a lancé un vaste programme de contrôle, nettoyage et mise à niveau de 55 bassins d'orage à ciel ouvert qui a consisté en :

- > La vidange totale de l'ensemble des bassins d'orage ;
- > Le nettoyage des déchets charriés par les eaux ou déposés par les riverains du bassin d'orage ;

- > Le désherbage du bassin d'orage (Talus et abords du bassin d'orage) ;
- > L'entretien des portes et clôtures ;
- > La mise en place des pancartes d'interdiction d'entrée et de baignade ;
- > Le traitement à la chaux des points humides.

Curage des dessableurs et pièges à charriage

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

En 2020, neuf dessableurs et cinq pièges à charriage ont été curés avec un volume de sédiments dégagés de 2 251 tonnes.

Assurer la continuité de service des stations de pompage

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

•> Station de pompage SP3 Lahraouigine

La station de pompage SP3 Lahraouigine, endommagée par de la gravette introduite accidentellement dans le réseau a nécessité, le temps de sa réparation, la mobilisation de moyens renforcés de pompage.



•> **Station SP1 Errahma :**

Pour le cas de la station de pompage SP1 Errahma, Lydec a procédé au remplacement du groupe électrogène avec augmentation de puissance de 75KVA à 100KVA et renforcement des opérations de nettoyage de la bache par la programmation de curage hydraulique à fréquence de 2 à 3 fois par mois pour ainsi éviter tout déversement vers le bassin d'orage lors de tout arrêt (accidentel ou programmé) de la station de pompage.

•> **Station de pompage Zerktouni :**

L'emplacement de la station de pompage Zerktouni à proximité de la mer et de la baie d'El Hank récemment aménagée en promenade a poussé Lydec dans le cadre de son engagement de préserver le littoral à modifier la technique de curage de cet ouvrage, avec la mise en place d'un grappin, pour assurer le nettoyage de la bache sans arrêt des pompes et sans recours au déversement direct vers la mer.

•> **Station de pompage SP7 :**

La station de pompage SP7 Nouaceur a été mise à niveau dans l'attente de son renouvellement complet.

•> **Station de pompage Al Hamd :**

Avec la création de la nouvelle station de pompage Al Hamd, la station provisoire Kit Al Hamd a été désaffectée

par le basculement des conduites d'arrivée et de refoulement vers la nouvelle station de pompage en phase d'essai.

Interventions curatives spéciales

•> **Installation d'un agitateur sur la bache Casa port (CD) de la Station EAUCEAN :**

Mi-2020 un agitateur 11 KW a été installé au niveau de la bache CD de la station EAUCEAN et qui a permis l'amélioration des performances de relevage profond (réduction du nombre de démarrage des pompes de relevage et de leur vibration, augmentation de débit de pompage), homogénéisation des eaux usées dans la bache et économie en énergie. Afin de remédier aux problématiques de colmatage de l'agitateur (maintenance corrective répétitive), une innovation a été réalisée par la conception et la réalisation d'une couronne protectrice anti-killasse sur l'agitateur. Cette solution a été validée par les experts pompage de SUEZ et recommandé pour être répliquée pour des cas similaires dans le groupe.

Performance et efficacité opérationnelle

•> **Stations de pompage des Eaux Usées :**

Programmation des informations de temps de fonctionnement et nombre

de cycles pour le suivi à distance de l'état de fonctionnement des dégrilleurs automatiques.

•> **Station El Hank :**

• Ré-épreuve hydraulique décennale des accumulateurs avec renouvellement des canalisations hydraulique en inox 316 L pour sécuriser le fonctionnement de la station et éviter les déversements des eaux usées dans la mer.

• Renouvellement des armoires automatisme et transmission et pose d'une sonde ultrason redondante pour fiabiliser le fonctionnement de la station.

•> **Station Eaucéan :**

• Remise en service le 18 août de la ligne de traitement dessablage dégraissage après remise en état des installations électriques sinistrées lors de l'incendie de septembre 2018.

• Réparation en interne à l'atelier CMM d'une pompe Eaucéan de 1600 l/s-450KW.

•> **Port médina dépose du dégrilleur automatique :**

Dépose par grue et entretien et nettoyage du dégrilleur automatique en préparation de la saison pluviale.





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

En 2020, Lydec continue d'étendre le réseau pour accompagner les grands projets d'aménagement urbain. Elle multiplie les actions de sécurisation et d'amélioration de la qualité de la fourniture en énergie.

Chiffres clés 2020 :

Plus de **9934 km**
de réseaux : **2876 km** HTA
et **7058 km** en BT et BT
Eclairage Public

Rendement du réseau :

93.29%

Taux de satisfaction sur le service

électricité : **89%**

10 postes sources d'une puissance
installée de **1650 MVA**

3 723 postes de distribution
publique et **1 814** postes clients
(dont 93 postes de distribution publique
et 54 postes clients raccordés au réseau
en 2020)

*Investissements :

127.47 Mdh

1 085 761 compteurs
électriques BT et **1 786**
compteurs MT télé-relevés



7.4.1. Carte d'identité - Electricité

Missions

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



7.4.2. Principaux objectifs

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

- > Assurer la satisfaction des clients en améliorant la continuité et la qualité de service (réduction du nombre d'interruptions et du temps de rétablissement) ;
- > Améliorer la performance du réseau électricité ;
- > Investir dans la création ou la rénovation des ouvrages d'infrastructures électriques pour satisfaire 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 afin d'augmenter la fiabilité et la disponibilité des sources d'alimentation ;

- > Veiller à la sécurité des personnes et des biens en formant les collaborateurs de Lydec et les sous-traitants, tout en protégeant les tiers des risques liés aux métiers et aux installations électriques.

7.4.3. Faits marquants 2020

Accélération du développement du réseau électricité

En 2020, Lydec a maintenu sa dynamique de développement et d'accompagnement de la croissance du Grand Casablanca. A cet effet, près de 398 km de réseaux Moyenne tension (MT) et Basse tension (BT) ont été posés au cours de l'année.

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

* Investissements exprimés hors travaux tiers, exprimés TTC, y compris charges indirectes, peines et soins



D'autre part, 44 km sur les 102 km de câbles MT mis en service entrent dans le cadre des projets d'aménagement urbain et des déplacements des réseaux pour la réalisation des lignes T3 et T4 du Tramway et des lignes du BHNS de Casablanca.

Enfin et à l'instar de l'année précédente, Lydec a accompagné le développement de la ville à travers notamment le raccordement de plusieurs grands projets de lotissements, la poursuite des travaux pour l'alimentation électrique de la nouvelle ville de Zenata.

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

Lydec a poursuivi en 2020 son plan d'action lié au risque inondation, avec notamment l'installation de cellules étanches dans 25 postes de distribution publique et dans les nouveaux postes clients, afin de maîtriser le risque de coupure en cas de fortes pluies. En parallèle, et afin d'optimiser le temps de rétablissement des grands clients en cas de coupure électrique due à un incident sur le réseau, Lydec a installé plusieurs télécommandes dans des postes clients.

Dans le contexte de la crise sanitaire due au Covid-19, Lydec a déployé une stratégie de conduite visant à renforcer la sécurité d'alimentation des hôpitaux et des centres de santé en mettant en application le Plan de Continuité d'Activité PCA.

Optimisation et lutte contre les pertes d'énergie

En 2020, le rendement électricité s'est établi à 93.29%, en hausse par rapport à l'année dernière (93,23%). L'extension urbaine conjuguée à une verticalisation importante contribue négativement au rendement du réseau. Pour renverser cette tendance, des efforts de résorption des pertes techniques et commerciales ont été portés par les différentes entités de Lydec à travers des projets de renouvellement et de renforcement du réseau, ainsi que des projets d'optimisation basés sur l'analyse détaillée des données recueillies sur l'ensemble du réseau. Ces projets se déclinent comme suit :

- > La poursuite de la campagne de contrôle du comptage des clients MT afin de lutter contre les fraudes et de détecter des pertes non techniques. En 2020, 1783 postes clients ont été contrôlés sur la plateforme de télérelève, dont 450 ont également été contrôlés sur site ;
- > L'exploitation de la sectorisation dans le cadre d'une task force visant à réduire les pertes commerciales ;
- > Intégration de la télérelève pour 213 clients Basse tension >60A contribuant ainsi à un meilleur suivi de leurs consommations et réactivité quant aux anomalies. 200 nouveaux compteurs numériques seront posés chaque année ;
- > L'exploitation de la sectorisation dans le cadre d'une task force Sectorisation afin de cibler les zones avec des fortes pertes commerciales ;
- > L'adaptation des puissances installées à la consommation dans 120 postes de distribution publique pour un gain de 288,2 Mwh;
- > Le renouvellement de 23 km de câble BT et renforcement de 29 km de câble BT en 2020 visant à accompagner l'évolution urbaine de la ville ainsi que d'assurer une bonne qualité de service. 75km de câble en HTA et 53 Km en BT ont été posés et mis en service cette année ;
- > Le renouvellement des compteurs réduisant ainsi leurs autoconsommations et une meilleure maîtrise contre des irrégularités du comptage. Le nombre de renouvellement de compteurs réalisé cette année est de 4808.
- > La poursuite des actions de lutte contre les fraudes et anomalies sur les réseaux électrique basse tension, ont permis de récupérer 12.02 GWh, grâce aux actions conjoints de la sectorisation et de l'analyse ciblée de la consommation des clients en fonction de leur activité et fluctuation de leur consommation ;
- > La fraude des quartiers bidonvilles reste cependant très importante et difficile à maîtriser. hors fraude bidonvilles, le rendement s'établit à 94,02%.



Consolidation et sécurisation des infrastructures réseaux

En 2020, 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 :

Concernant les Indicateurs de rétablissement (IR) des clients en cas de coupures sur le réseau MT (Casablanca-Zenata) : l'IR 75% a pratiquement connu une performance équivalente à celle de l'année dernière à la même période à fin 2020 en comparaison avec l'année 2019 en s'établissant à 11,37 min.

Concernant l'IR 100% celui-ci a connu une augmentation à fin 2020 en s'établissant à 36,43 min contre 34,25 min en 2019. Cette régression est principalement due aux contraintes de la circulation que connaît la ville de Casablanca, ce qui impacte les délais d'intervention des équipes sur les postes qui ne sont pas télécommandés.

Mobilisation des équipes suite à l'incident électrique du 8 juillet

Un incident électrique est survenu le 8 juillet entraînant une coupure temporaire, à partir de 6h20 du matin, des postes sources Ouled Haddou, Dar Bouazza et Abbée de l'Epée. L'incident a entraîné la mise hors tension de la ligne 225kV ONEE Médiouna – Ouled Haddou et des 3 transformateurs de puissance Lydec du poste source Ouled Haddou, provoquant la coupure de 197 postes clients HTA et 843 postes de distribution publique, soit plus de 200 000 clients BT (représentant environ 1 million d'habitants).

Lors de cet incident les équipes de Lydec se sont mobilisées pour le rétablissement du service aux clients. Les principales opérations de rétablissement engagées sont :

- > Activation du PLAN AGIR de Lydec pour le rétablissement des clients via le réseau Moyenne Tension.
- > Mobilisation de 30 groupes électrogènes pour secourir les zones sensibles.
- > Remplacement des équipements endommagés au poste source Oulad Haddou. Une quarantaine de techniciens et opérateurs ont été mobilisés sur le site, dotés des moyens logistiques adaptés pour la réalisation des travaux de remise en service du

Postes Source	Opérations réalisées
Camiran	Mise en service du 3 ^{ème} transformateur de puissance 60 000 V / 20 000 V 40 MVA et du 3 ^{ème} tableau de répartition 20 000 V. Ces nouvelles installations permettront le renforcement de l'alimentation en électricité de la zone El Fida - Mers Sultan.
Ain Harrouda	Travaux d'extension du poste source Ain Harrouda en cours pour l'ajout d'un 3 ^{ème} transformateur de puissance 225 000 V / 20 000 V 70 MVA. Les travaux d'extension concernent les installations blindées sous enveloppe métallique 225 000 V (PSEM) et la partie contrôle commande numérique (CCN) du poste source. Ce projet permettra de garantir une qualité de service de la distribution en énergie électrique des zones desservies par le poste source Ain Harrouda, notamment les quartiers industriels de Bernoussi et de Mohammedia, la nouvelle ville de Zenata et centre-ville de Mohammedia.

transformateur de puissance 225/20 kV TR1 70 MVA ainsi que l'analyse et le diagnostic préliminaire des deux autres transformateurs de puissance 225/20 kV.

L'ensemble de ces actions a permis de rétablir l'alimentation en électricité à l'ensemble des clients impactés le jour même.

- > Des travaux de grande envergure, mobilisant des moyens exceptionnels, se sont poursuivis durant les jours qui ont suivi l'incident, ce qui a permis la sécurisation et le retour au schéma normal du poste source Oulad Haddou, et ce moyennant l'installation et la mise en service de deux nouveaux transformateurs 225kV/20kV de puissance nominale de 70 MVA.

Modernisation des outils et des installations

Au cours de l'année 2020, Lydec a poursuivi la modernisation de ses systèmes et outils de supervision. Le renouvellement des installations, des équipements intelligents et des supports de communication dans ses ouvrages stratégiques, a permis de procéder à la revue et à la mise à niveau de son système de télégestion SCADA multi-fluides.

Les principaux objectifs de ce projet sont :

- > Granatir une meilleure gestion à distance des ouvrages d'électricité ;
- > Sécuriser les données physiques et environnementales ;
- > Répondre aux besoins fonctionnels d'exploitation par une intégration de nouvelles fonctionnalités et une disponibilité et continuité de service.

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

- > 25 nouvelles télécommandes installées aux postes de distribution publique ;
- > 29 télécommandes redéployées vers d'autres postes de distribution publique pour accompagner la vision Schéma Directeur ;
- > Une nouvelle télécommande au niveau d'un poste client moyenne tension.

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

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





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

En 2020, Lydec a accompagné les grands projets de la ville, a engagé en coordination avec toutes les parties prenantes le processus de validation du Schéma Directeur d'Aménagement Lumière et a enclenché la démarche de suivi de la certification de l'activité éclairage public en ISO 50001 V 2018.

Chiffres clés 2020 :

Surveillance et exploitation
du réseau éclairage public

24h/24, 7j/7

Activités certifiées **ISO 9001,**
OHSAS 18001,
ISO 50001

Environ **5 122 km** de réseaux,
156 746 points lumineux

96.5% de taux de disponibilité

*Investissements :

44.76 MDH

7.5.1. Carte d'identité - Eclairage public

Missions

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



7.5.2. Principaux objectifs

L'activité éclairage public répond à plusieurs enjeux :

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

7.5.3. Faits marquants 2020

Certification ISO 50001 : 2018 de l'activité éclairage public

À travers une démarche volontariste, et dans le cadre de son engagement RSE, Lydec a concrétisé son projet de certification de son Système de Management de l'Énergie (SMÉ) pour la performance énergétique de l'activité

éclairage public, selon la norme ISO 50001 version 2018. Un parcours débuté en fin 2017, qui a fédéré l'ensemble des collaborateurs et mobilisé toutes les entités de l'entreprise en lien avec l'activité.

Vers la généralisation de la technologie LED en 2020

Dans la continuité du projet de généralisation de la technologie LED sur le réseau éclairage public du périmètre de gestion déléguée, Lydec a renouvelé 2134 point lumineux et a atteint 16 400 luminaires LED posés et exploités en 2020. Cette action forte s'inscrit aussi dans le projet de l'efficacité énergétique en déployant progressivement l'une des orientations du SDAL à savoir la généralisation de la technologie LED.

La technologie LED a intégré le cahier de charge lotissement qui a été revu pour remplacer les technologies

* Investissements exprimés hors travaux tiers, exprimés TTC, y compris charges indirectes, peines et soins.



conventionnelles (Sodium Haute Pression, Iodure Métallique).

Aussi, les projets de restructuration des quartiers en basse tension ont commencé à intégrer cette composante LED dans la partie éclairage public.

Opération de Test Non Destructif des Candélabres 2020

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

Partant du constat que la base des candélabres est sujette à une perte d'épaisseur qui les fragilise et les rend sensibles aux chutes, Lydec a lancé en 2020 deux campagnes de contrôle de stabilité mécanique des candélabres par la méthode du test non destructif qui ont permis de caractériser la vétusté de 1870 mâts et de déposer avec remplacement immédiat de 172 candélabres qui présentaient un risque imminent de chute.

Campagne de diagnostic et portillons

Lydec a réalisé une campagne de diagnostic de l'état des portillons des candélabres sur tout le territoire. 3612 portillons ont été posés pour la sécurité de nos ouvrages et des tiers.

Accompagner le Plan de développement stratégique de la ville

L'accompagnement de Lydec des différents acteurs du Grand Casablanca se poursuit en l'occurrence dans les projets restructurant de la ville tels que :

- > Lignes T3 et T4 du Tramway ;
- > Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) L5 et L6 ;
- > Projets d'aménagement.

A titre indicatif, l'éclairage public de plusieurs adresses ont été équipées de luminaires LED telles que Boulevard Moulay Youssef dans sa 3^{ème} tranche, la Rue Ahmed Ben Bouchtta, le Boulevard Youssef Ibn Tachfine et le Boulevard Fouarate, et les jardins Cité Plateau et Abdelhadi Boutaib (plus de 4000 luminaires posés).

D'autres projets sont en cours de finalisation, notamment les renouvellements du réseau éclairage public au Boulevard Nador, plusieurs rues du quartier Derb Ghalef, du quartier Al Fath, prolongement de la rue Bachir Laalej et quelques rues au niveau du quartier Oulfa.

Aussi, Lydec lancera prochainement le projet de réhabilitation du réseau éclairage public de l'autoroute urbaine de Casablanca en remplaçant les luminaires classiques actuels par des luminaires de technologie LED.

A travers tous ces travaux, Lydec contribue à améliorer le niveau de mobilité, de sécurité et l'aspect architectural des voies principales de la ville.





7.6

En support de tous les métiers

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

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



7.6.2. Prévention et Sécurité

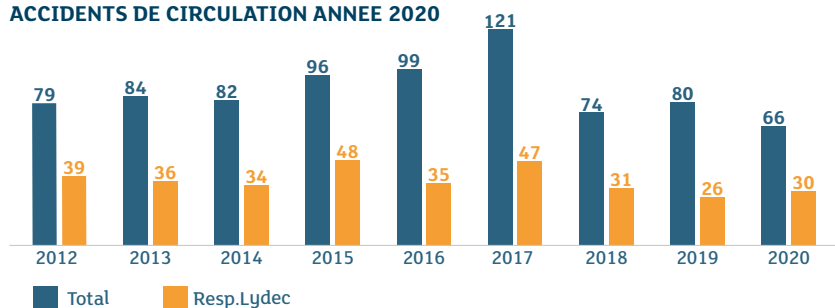
L'enjeu sécurité est stratégique et majeur pour Lydec. Dans ce domaine, l'entreprise se donne pour objectif de renforcer de façon proactive la gestion de ses risques Santé et Sécurité au Travail et de prévenir les accidents.

En 2020, et malgré le contexte difficile associé à la crise sanitaire à l'échelle internationale, Lydec réalise une bonne performance en matière de sécurité. Ces résultats sont le fruit d'un fort engagement au plus haut niveau de l'entreprise, relayé par le management intermédiaire à tous les niveaux.

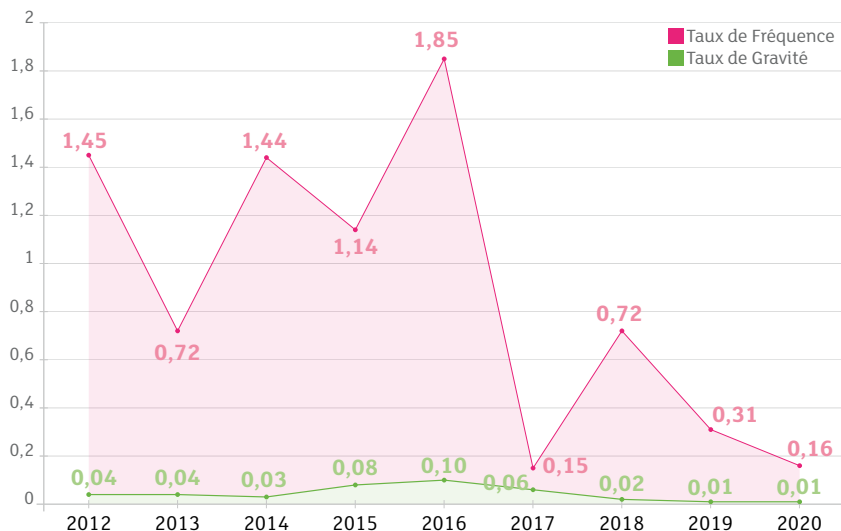
Les performances Santé-Sécurité au Travail (SST) (Taux de fréquence TF, Taux de gravité TG, remontée des Situations Dangereuses et des bonnes pratiques, visites managériales sécurité, etc.) sont régulièrement examinées par la direction générale. A cet effet, un point SST est programmé à chaque réunion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

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

ACCIDENTS DE CIRCULATION ANNEE 2020



EVOLUTION DU TAUX DE FRÉQUENCE ET DU TAUX DE GRAVITÉ





L'année 2020 a été marquée par plusieurs réalisations dont :

- > La certification du système de management SST ISO 45001 ;
- > Des actions de sensibilisation lors de la célébration de la journée nationale de la sécurité routière ;
- > La mise en place des plans de maîtrise du risque lié à la Covid-19 ;
- > Le lancement de la deuxième campagne d'audit social et SST pour un nouveau panel de sous-traitants ;
- > La célébration de la journée internationale de la santé en collaboration avec la direction Santé et Sécurité au Travail de SUEZ ;
- > La mise en place de nouveaux outils d'aide à la décision culture juste pour aider les managers à valoriser et reconnaître systématiquement les comportements souhaités, et réagir équitablement face aux comportements non sûrs ;
- > Le déploiement d'un nouveau module de formation sur la culture sécurité dédié aux managers de proximité ;
- > Le test d'une nouvelle génération de vélomoteurs électriques.

7.6.3. Achats

Avec un montant total d'achats d'environ 1 200 MDH en 2020 pour un panel de 450 fournisseurs et prestataires, essentiellement des PME marocaines, Lydec se positionne en tant qu'acteur majeur du développement de l'économie nationale. Pour réaliser ses achats, l'entreprise a recours principalement aux appels d'offres conformément au Règlement des marchés de la gestion déléguée (Annexe 7) lequel est inspiré du décret n°2.12.349 du 20 mars 2013 relatif aux marchés publics. Ceci garantit la transparence et le libre jeu de la concurrence répondant à la fois aux exigences réglementaires et contractuelles ainsi qu'à celles du groupe SUEZ. En matière d'achat, Lydec a défini sa politique qui repose essentiellement sur les 3 piliers suivants :

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

Dans ce sens, Lydec accompagne ses fournisseurs et prestataires et les incite à adopter la démarche RSE. Au niveau des marchés et des conditions générales d'achat, des clauses dédiées à la RSE y sont insérées. Celles-ci portent sur le développement durable, la préservation de l'environnement et de la ressource, le respect de la réglementation du travail et des droits humains, l'obligation de se conformer aux exigences de Lydec en matière de santé et de sécurité au travail ainsi qu'au respect des engagements éthiques notamment en matière de prévention de la corruption.

Sur les volets éthiques et devoir de vigilance quant au respect des droits humains fondamentaux, Lydec poursuit sa démarche d'incitation et d'accompagnement de ses fournisseurs par la réalisation d'audits d'évaluation de leur maturité sur ces aspects. En 2020, les résultats de l'audit de 2019 ont été restitués aux fournisseurs avec la mise en place, suivant une démarche concertée, de plans de progrès. Une nouvelle campagne d'audit a été lancée auprès d'une dizaine de prestataires.

En 2020, la Direction des Achats a dû faire face aux contraintes liées à la crise sanitaire Covid-19. Des dispositions exceptionnelles d'approvisionnement ont été adoptées afin de disposer et de sécuriser les matériels en stocks nécessaires à l'exploitation et à la protection de nos agents.





7.6.4. Logistique & Moyens généraux

Gestion patrimoine immobilier

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

- > Aménagement des salles de conférence au centre de formation professionnelle d'une superficie de 600 m² ;
- > Aménagement d'une nouvelle salle d'archives d'une superficie de 200 m² ;
- > Aménagement d'un espace de coworking d'une superficie de 380 m².

Parc Roulant

Lydec poursuit ses efforts pour une gestion optimisée de son parc roulant. Au-delà de la réduction du nombre des véhicules, Lydec veille à la maîtrise de la consommation en volume du carburant grâce aux moyens de géolocalisation et l'implication des collaborateurs. En 2020, la consommation de carburant en volume a baissé de 5% par rapport à l'année précédente.

Par ailleurs, suite à des incidents récurrents de casse de la fourche de certains vélomoteurs alors qu'ils étaient en circulation, Lydec a procédé au recensement des vélomoteurs similaires avec contrôle technique approfondi de tout le parc des vélomoteurs et a mis en circulation sur un site pilote une dizaine de vélomoteurs électriques avec un contrat de location incluant leur maintenance périodique.

Ces vélomoteurs électriques présentent plusieurs avantages à savoir :

- > La recharge des batteries via un chargeur externe à brancher sur une prise secteur 220 v ;
- > Une autonomie de la batterie de 50 km ;
- > Vélomoteurs silencieux sans vibration ;
- > Zéro émission de CO₂ ;
- > Moins de pièces mécaniques à entretenir.

7.6.5. Systèmes d'Information

Lydec fait de son Système d'Information (SI) un actif capital de sa stratégie pour soutenir ses opérations et les développer dans le cadre de la transformation digitale.

En 2020, le SI de Lydec a été à la hauteur des défis engendrés par la pandémie de la Covid-19 puisqu'il a permis à Lydec, ses clients et les usagers, le maintien de l'ensemble des services fournis sans impacts.

La pandémie a été l'occasion d'accélérer fortement la transformation digitale qui se traduit par des déploiements conséquents en termes de services digitaux dont les principaux ont concerné :

Pour les clients et usagers

- > Les aménagements du système de relève et facturation en l'absence de relève durant le confinement ;
- > Le déploiement de la e-Facture et sa notification aux clients via les différents canaux (SMS, mails, 7/24 mobile) ;
- > L'octroi massif de facilités de paiement en automatique pour tous les clients éligibles ;
- > Le déploiement de nouveaux canaux d'encaissement ;
- > La dématérialisation de la gestion des appels d'offres ;

Pour le personnel

- > Le déploiement de la mobilité (équipements et outils) pour soutenir le recours massif au télétravail ;
- > Le déploiement massif des outils de collaboration à distance pour le personnel et les partenaires.

Le déploiement de ces services et leur sécurisation n'ont pu être possibles sans la forte mobilisation de la DSI qui a su acquérir, développer et mettre en place les moyens nécessaires pour adresser le Plan de Continuité d'Activités (PCA) de Lydec dans des délais courts.

Au-delà des services visibles par le client, la DSI a entrepris un vaste programme de renforcement de ses infrastructures en capacité et traitement pour faire face à la montée en puissance du digital. Elle a également mis en place son propre PCA qui vise notamment le maintien en conditions opérationnelles de l'ensemble des systèmes pour une disponibilité 7/24, ainsi que l'accompagnement du personnel pour faire face au risque cybersécurité.

Enfin, dans le cadre de l'amélioration continue ancrée dans son système de management de la sécurité de l'information ISO 27001&2, Lydec a reconduit ses certificats dans de bonnes conditions. Ces résultats sont également confirmés par l'audit de la Direction Générale des Systèmes d'Information Sensibles selon la Directive Nationale des Systèmes d'Information Sensibles dont la mise en œuvre du plan de progrès associé requiert une attention particulière sous le pilotage de la Direction Générale.





7.6.6. Sûreté

En 2020, Lydec continue d'être sollicitée par les Autorités pour assurer et renforcer la protection de ses infrastructures, ses données critiques et sensibles et ses collaborateurs.

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

- > Le renforcement des moyens techniques déjà installés et la poursuite de l'équipement des sites par des caméras de vidéosurveillance et des systèmes de détections électroniques ;
- > La finalisation de la nouvelle solution de pointage sur tourniquets et sur les barrières des deux parkings de Diouri, Jamaane et Casa Anfa ;
- > La sensibilisation des collaborateurs à la sûreté appliquée à la vie quotidienne dans l'entreprise et aux voyages d'affaires ainsi que les règles de prévention dans le contexte de la Covid-19 ;
- > La sensibilisation des directeurs sur les aspects et les enjeux sûreté ;
- > Le développement d'une synergie forte avec les Autorités pour faire face aux enjeux de sûreté et aux menaces ;
- > Le renforcement de l'axe technologique et des moyens humains par rapport aux autres facteurs de la démarche sûreté, pour faire face aux menaces internes et externes.



7.6.7. Qualité des chantiers

En 2020, l'activité Contrôle Technique des Chantiers (CTC) a poursuivi l'accompagnement et l'analyse des performances des différentes entités en charge des travaux ainsi que des entreprises sous-traitantes.

Une sensibilisation accrue sur la partie réfection des chaussées et des abords, en interne pour augmenter le niveau d'exigence en qualité et vis-à-vis des entreprises pour améliorer la qualité des réalisations a eu un impact positif sur la qualité des réfections de chantiers de toute nature faisant partie du périmètre de gestion déléguée.

- > Le taux de conformité de la réfection des chaussées et des abords de l'ensemble des projets suivis par Lydec est passé de 51% en 2019 à 74% en 2020 ;
- > Le taux de conformité de réfection des chaussées et des abords des entreprises marché cadre est passé de 55% en 2019 à 80% en 2020.

Un contrôle de la qualité de réfection des chaussées et des abords des projets réceptionnés et toujours en cours de garantie a été lancé en 2020 et se poursuit en continu pour exiger des entreprises le redressement des non-conformités constatées pendant la période de garantie.

Ce sont 404 chantiers qui ont été contrôlés et qui ont fait l'objet d'environ 9661 contrôles dont 88% sont conformes aux exigences de Lydec en matière de qualité, 80% en matière de sécurité et 80% en matière d'environnement. En parallèle plus de 705 anomalies ont été relevées dont la majeure partie sont des non-conformités liées au compactage, à la réfection des chaussées et à des problèmes identifiés lors des inspections télévisuelles, notamment :

- > Les problèmes de branchements et de joints d'étanchéité défectueux au niveau des réseaux d'assainissement ;
- > Les problèmes de contres pentes sur les réseaux d'assainissement posés par les tiers ;
- > Les problèmes de planéité et de mise à la cote des ouvrages.

89% de ces anomalies ont été redressées conformément aux règles de l'art avec un suivi rigoureux des instances de redressement. Les délais de redressement sont en amélioration continue, toutefois un effort supplémentaire reste à réaliser sur les délais de reprise des anomalies de réfection des chaussées et des abords ainsi que des délais de reprise des insuffisances de compactage.



7.7

Image et culture d'entreprise

Cet enjeu vise pour Lydec à être reconnue comme une entreprise accessible, experte, innovante, respectueuse de ses engagements et socialement responsable en s'appuyant sur notre culture d'entreprise.

Un plan de communication structuré et orienté vers toutes les parties prenantes de Lydec.



Principaux enjeux de l'année 2020

Dans un contexte marqué par des mutations sociétales conjuguées à la crise sanitaire liée à la Covid-19 et à l'accélération de la transformation digitale, Lydec s'est fortement mobilisée pour assurer la continuité des services essentiels, anticiper et répondre aux attentes de ses parties prenantes, tout en veillant à la protection sanitaire de ses collaborateurs et de ses clients.

En 2020, Lydec a pérennisé ses actions auprès de ses différentes parties prenantes afin de consolider son image de marque et de mobiliser les collaborateurs autour de ses enjeux stratégiques.

Faits marquants

7.7.1. Renforcement de la communication de proximité

Pour consolider l'image d'une marque proche de ses clients et innovante, Lydec œuvre à améliorer constamment ses services et à faire preuve d'agilité et d'adaptation aux nouveaux usages digitaux de ses clients.



Chiffres clés de la présence digitale :

Vues sur le blog externe « Vous & Lydec » :

+33% par rapport à fin 2019.

Moyenne des visites/mois : **3550**

Nombre d'articles publiés depuis le lancement : **918**

Nombre de fans enregistrés sur la page Facebook Lydec : **223 178**

Nombre de vues des vidéos postés sur la chaîne YouTube de Lydec : **230 000 vues.**

Nombre d'abonnés LinkedIn : **75 695**

Nombre d'abonnés Instagram : **67 057**



Consolidation de la présence de Lydec sur les réseaux sociaux et sur les plateformes Web

Dans le cadre de sa communication de crise liée à la pandémie Covid-19, Lydec a déployé un large dispositif pour rassurer ses clients sur la continuité des services essentiels et les informer des dispositions mises en place pour faciliter la relation client à distance pendant le confinement. Ainsi, les clients pouvaient s'adresser aux services de Lydec à distance via les différents canaux de communication, notamment le site internet, l'application mobile Lydec 7/24, le centre de relation clientèle, par e-banking et m-banking sur les portails et les applications mobiles ou dans les guichets automatiques bancaires des banques partenaires de Lydec, auprès des espaces service situés à proximité de leurs domiciles (Tasshilat, M-Post et Fawatir), tout en veillant au respect des consignes sanitaires.

Le dispositif a également permis de valoriser la mobilisation des équipes de Lydec sur le terrain ainsi que la poursuite des grands chantiers dans un contexte sanitaire difficile.

La présence de Lydec a donc été assurée sur ses plateformes web ainsi que les réseaux sociaux à travers la diffusion régulière d'informations relatives à son activité, son actualité et des réponses aux demandes des internautes, notamment celles des clients.

Les messages de Lydec sur les plateformes Web ont essentiellement été diffusés sous un format vidéo (motion design ou reportage), photo et infographie.

Rénovation du réseau d'agences clientèle Lydec

Conformément aux nouvelles orientations stratégiques du projet d'entreprise Synergies 2025, Lydec s'est engagée à réinventer l'expérience client. Afin de construire avec ses clients une véritable relation de confiance, Lydec œuvre à anticiper les attentes et à répondre aux besoins des clients en les écoutant.

Ainsi, Lydec poursuit la dynamique de modernisation de ses services à la clientèle, notamment à travers la rénovation de son réseau d'agences à l'instar de celles de Ouled Ziane et Ghandi (2020).

Ces espaces, symboles physiques de la relation avec les clients, prennent aujourd'hui une nouvelle dimension alliant efficacité, convivialité et proximité. Ces nouvelles agences sont dotées d'un espace pédagogique conçu pour expliquer le système de facturation, la démarche de contrôle de la qualité de l'eau potable, et les différents éco-gestes à respecter afin de maîtriser les consommations d'eau et d'électricité. Grâce aux messages didactiques diffusés à travers un concept d'affichage créatif, les clients sont assistés et incités à l'usage des nouveaux canaux mis en place pour effectuer leurs demandes d'abonnement et le paiement des factures, notamment l'application mobile 7/24.





Une nouvelle expérience client

basée sur le conseil
et l'accompagnement



basée sur la proximité
et l'écoute



basée sur la transparence
et la réactivité



Lancement de la campagne de communication sur les nouveaux Engagements Clients de Lydec

Dans le cadre de son projet d'entreprise Synergies 2025, l'orientation client a été érigée comme valeur de Lydec. Les Engagements Services, restructurés, intègrent désormais le concept d'Expérience client et sont naturellement rebaptisés Engagements Clients. Cette appellation vient renforcer la relation de proximité entre Lydec et ses clients, et appelle à l'innovation continue pour mieux répondre à leurs attentes.

La campagne de communication menée en interne et en externe pour promouvoir ces nouveaux engagements s'est articulée autour de 3 axes majeurs des Engagements Clients :

La proximité et l'écoute : en assurant une disponibilité 24 h/7 j de son service client à travers différents canaux (Centre de relation clientèle, Application mobile...).

La transparence et la réactivité : Lydec s'oriente « résultat et délais » dans ses interactions avec le client, en apportant toute la transparence nécessaire pour garantir la meilleure expérience client.

Le conseil et l'accompagnement : Lydec conseille et accompagne le client pour une meilleure utilisation des services (optimisation de la consommation, facilitation des démarches...).

Les objectifs de cette campagne :

- > Faire connaître les nouveaux engagements clients auprès des clients ;
- > Renforcer le capital confiance et sympathie ;
- > Toucher une cible « grand public » sur le territoire d'ancrage.

Cette campagne d'une durée d'un mois s'est appuyée sur un dispositif de communication mixte à travers les canaux Lydec et des canaux externes :

- > Radio : Diffusion d'un spot sur les six stations radios nationales à forte audience ;
- > Campagne digitale sur les plateformes web de Lydec, application mobile, réseaux sociaux (Facebook, Instagram, LinkedIn) et sites d'informations.

7.7.2. Veille institutionnelle globale de Lydec

Analyse de l'environnement économique, institutionnel et sociétal en 2020 : Dans le cadre de la revue stratégique annuelle du projet d'entreprise Synergies 2025, Lydec a organisé au cours de l'année 2020 une série de séances d'écoute, sous forme d'un cycle d'auditions d'experts et d'une table ronde portant sur l'analyse de l'environnement économique, institutionnel et sociétal. Ces rencontres ont connu la participation d'experts de très haut niveau aux parcours riches et diversifiés.

La table ronde organisée sous la thématique « Analyse de l'environnement en 2020 » a connu la participation de trois experts prestigieux : l'économiste et chercheur en sciences sociales, Rachid Achachi, l'économiste et directeur du groupe de recherche en géoéconomie géopolitique à l'ESCA, Nabil Adel et l'avocate au barreau de Casablanca, Nesrine Roudane.

Les auditions d'experts ont, quant à elles, porté sur les thématiques suivantes :

- > « **Quel management post Covid-19 ?** », Thème de la première audition, a été analysé par les experts participants, Thami Ghorfi, fondateur de l'ESCA et de Radio Aswat et membre du Conseil Economique, Social et Environnemental CESE et Abdelaziz Bennis, Directeur Général de IBB management ;
- > « **Quelle relation client post Covid-19 ?** », sujet débattu par les invités experts Reda Taleb, Président-directeur général de Officium Maroc et Karim Bernoussi, Président-directeur général du Groupe Intelcia, lors de la deuxième audition ;
- > « **Quel modèle de développement territorial ?** », thème sur lequel se sont exprimés lors de la troisième audition, Abderrahim Ksiri, Expert du CESE et ex-président de la commission de régionalisation Choukry Maghnoij, Président du cabinet Arsen Consulting, spécialisé en conseil stratégique pour le secteur public.





7.7.3. Communication de crise autour de la COVID-19

Dispositif d'accompagnement en communication et de gestion de la réputation de Lydec lors de la crise sanitaire :

Durant l'année 2020, Lydec a déployé une communication visant à développer davantage ses relations avec les médias, sa présence sur les réseaux sociaux, sa communication clientèle, les relations institutionnelles de proximité avec les autorités, les élus et les associations locales.

Lydec a veillé à rassurer ses clients et les habitants du grand Casablanca sur la continuité des services essentiels et les a informés des dispositions mises en place pendant le confinement, en particulier la facturation des consommations et l'arrêt de l'activité de relève des compteurs.

L'entreprise a œuvré à mieux faire connaître les services mis à disposition de sa clientèle sur le digital, notamment à travers l'application mobile 7/24, et a confirmé son engagement sociétal et solidaire à travers différentes actions de solidarité.

Afin de limiter les déplacements des clients en agences, Lydec a mis en place un dispositif de communication clientèle incitant à l'usage des canaux digitaux pour toutes les demandes d'informations et d'interventions.

Ce dispositif de communication compte l'affichage du message de sensibilisation officiel du Ministère de la Santé qui invite au respect des règles d'hygiène et de sécurité sanitaire au niveau des locaux des 16 agences de Lydec.

Le dispositif inclut également l'affichage d'une note d'orientation invitant les clients à utiliser les différents canaux digitaux et finalement le lancement d'un envoi en masse d'un SMS en langue arabe pour les inviter à contacter Lydec par mail et par téléphone le Centre de Relation Clientèle.

Tombola Lydec

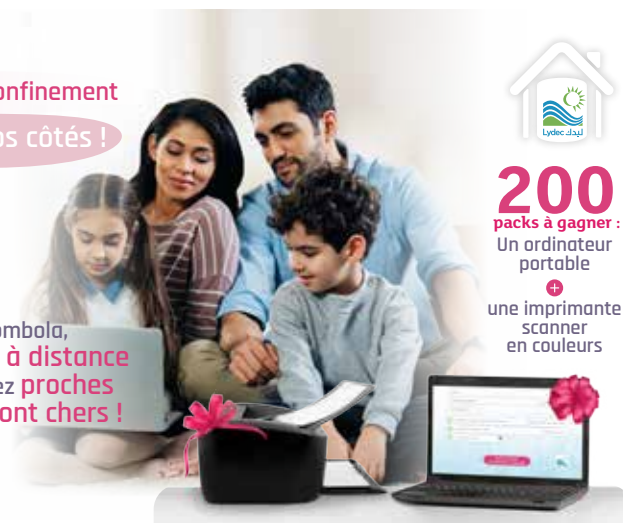
Dans le cadre de la vision autour la relation de proximité entre Lydec et ses clients grand public, l'entreprise a lancé une campagne promotionnelle axée sur une tombola comptant 200 lots composés d'un ordinateur portable et d'une imprimante-scanner couleurs.

Le choix du lot est venu répondre aux besoins issus de la période du confinement sanitaire obligatoire durant laquelle le

Pour mieux vivre le confinement

Lydec est à vos côtés !

Participez à la Tombola, facilitez les études à distance à vos enfants et restez proches de ceux qui vous sont chers !



recours au télétravail et l'apprentissage à distance sont devenus incontournables.

Le dispositif mis en place pour cette campagne de communication a été multicanal et a englobé une plateforme web dédiée, la mise en ligne d'une vidéo motion design pour expliquer le règlement de la tombola, une campagne média sur le web, et une présence sur les sites d'informations partenaires.

La tombola a enregistré près de 60 000 participants et 330 000 clics vers la plateforme de participation de la tombola, la vidéo explicative a atteint 250 000 vues, et la campagne globale a enregistré une portée de 70 millions d'utilisateurs.

Déploiement des agences mobiles Lydec

Afin de faciliter l'accès à l'information aux clients dans différents quartiers et leur permettre d'effectuer leurs opérations habituelles tout en limitant leur déplacement, Lydec, agile et réactive, a déployé un réseau d'agences mobiles. Ces points de rencontre mobiles ont été habillés aux couleurs de Lydec et reprennent des messages clairs expliquant leur raison d'être et les différentes actions qui peuvent être prises en charge.

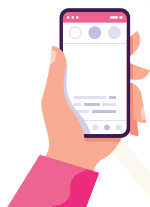


Reprise de l'activité de relève des compteurs et facturation des consommations pendant le confinement

Suite à la reprise de l'activité de relève des compteurs et facturation des consommations pendant le confinement, Lydec a poursuivi sa communication pédagogique autour du mode de facturation et du système de tarification. Capsules vidéo en motion design, reportages en partenariat avec les médias, reportage vidéo sur les dispositions clientèle en agence incluant des témoignages de clients sur les facilités de paiement et l'explication de la régularisation des consommations estimées, lobbying auprès des influenceurs... Bon nombre de canaux ont été déployés pour permettre d'atteindre le plus grand nombre de clients. A noter qu'une capsule explicative co-produite par Lydec avec un influenceur de renom a obtenu 1,2 million de vues.

Aussi, un cycle de rencontres de proximité, avec les autorités, les élus et les associations de quartiers, a été organisé par les différentes directions préfectorales dans l'objectif d'expliquer pédagogiquement les dispositions de facturation des consommations, mises en place pour les clients de Lydec, pendant le confinement sanitaire.

Du 22 juin au 17 juillet, 11 rencontres ont été organisées avec les gouverneurs et leurs équipes, 39 rencontres avec les pachas et les caïds, 28 rencontres avec les présidents des communes, des arrondissements et des élus et finalement 176 rencontres avec les associations locales.



7.7.4. Valoriser l'excellence opérationnelle de l'entreprise

Renforcement des relations avec les Médias :

Pour une communication continue et de proximité avec les médias, des communiqués de presse réguliers traitant des différentes activités et actualités de Lydec ont été diffusés tout au long de cette année 2020.

Exemples de sujets traités :

- > La mobilisation des équipes pour assurer la continuité du service pendant le confinement ;
- > La contribution de Lydec au Fonds spécial pour la lutte contre la pandémie de Covid-19 ;
- > Le déploiement des plateformes digitales e-Services et des canaux diversifiés au service des clients de Lydec ;
- > La mobilisation des équipes terrain lors de fortes pluies à Casablanca ;
- > La reprise des activités de distribution à domicile des factures d'eau et d'électricité ;
- > Le grand chantier des eaux pluviales des eaux usées de la Route Nationale 1 ;
- > La dépollution de l'étang d'El Oulfa ;

Cette présence médiatique a permis à Lydec de bénéficier d'une visibilité très large : le nombre des retombées positives a atteint 1595, à fin décembre 2020, sur un total de 1799 retombées, soit plus de 90 % du nombre des retombées globales, attestant ainsi leur croissance régulière.

Par ailleurs, Lydec a organisé le 29 janvier 2020 une visite technique dédiée aux médias. La rencontre avait pour objectif de présenter le projet de la galerie de stockage des eaux pluviales de Hay Sadri. Une 2^{ème} rencontre avec les médias s'est tenue le 4 Mars à la station d'épuration des eaux usées de Médiouna, dans le cadre de la 3^{ème} Edition du Forum du réseau des Femmes Journalistes d'Afrique, organisé par la chaîne télévisée 2M. La visite presse avait pour objectif de faire découvrir à 60 femmes journalistes du réseau « Panafricaines », les technologies mises en place pour préserver la ressource en eau via la réutilisation des eaux usées épurées pour l'irrigation agricole.

Elles ont bénéficié d'une présentation du fonctionnement de cette station qui s'appuie sur la technologie de la filtration membranaire, première au Maroc et en Afrique du Nord. Lydec a également continué ses efforts pour renforcer ses relations avec les médias, notamment en organisant en décembre des visites médias du chantier de réalisation de la station d'épuration du parc industriel de Nouaceur (Sapino) et du réservoir d'eau potable de Ouled Saleh.



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

Programme national d'approvisionnement en eau potable et d'irrigation

Le 3 février 2020, Lydec a pris part à la rencontre de communication et de sensibilisation autour du programme national de l'Eau pour la période de 2020-2027 organisée par la Région de Casablanca-Settat. Cette rencontre a rassemblé toutes les parties prenantes engagées dans ce programme urgent d'approvisionnement en eau potable et d'irrigation. Lors de cette rencontre, Lydec a été représentée par le Directeur Maîtrise d'Ouvrage, M. Saad Azzaoui. Il a mis en avant les efforts de Lydec pour accompagner le programme national de la préservation de l'eau. En effet, Lydec a lancé plusieurs projets dans ce sens : chantiers de renforcement de ses infrastructures de distribution d'eau potable, mais aussi des projets ambitieux de préservation de la ressource et d'amélioration du rendement du réseau d'eau potable en s'appuyant sur une solution innovante de SUEZ (Aquadvanced).

Visite de la galerie de stockage des Eaux Pluviales de Hay Sadri par le Président de l'Arrondissement de Moulay Rachid

Le 13 octobre 2020, le Président de l'Arrondissement Moulay Rachid, Mostapha Lhaya et son équipe composée des chefs de division infrastructure, accompagnés par le Directeur Travaux, Youssef Ettazi, ont visité le chantier de réalisation de la galerie de stockage des eaux pluviales de Hay Sadri. Cette visite qui s'inscrivait dans le cadre de la politique de proximité de l'entreprise avec ses parties prenantes a permis aux élus de constater de visu l'état d'avancement des travaux de la Galerie.



Visite du nouveau système d'interception des macrodéchets du collecteur Ouest-El Hank

Le 12 novembre 2020, le Président du Conseil d'administration de Lydec, Dominique Mangin d'Ouince et le Directeur Général, Jean-Pascal Darriet ainsi que des directeurs de Lydec et les représentants des autorités locales de la préfecture d'Anfa ont effectué une visite à l'exutoire du collecteur ouest situé à proximité de la station de prétraitement d'El Hank. Objectif de la visite : découvrir le projet pilote d'interception des macro-déchets provenant du collecteur Ouest à travers un filet récemment installé. Une première africaine et probablement mondiale pour un ouvrage de capacité hydraulique dépassant les 60 m³/s. En effet, en temps sec, les eaux drainées par le Collecteur Ouest sont prétraitées et rejetées dans le large via un émissaire marin d'une longueur de 3,6 km. En cas de fortes pluies, le débit excédentaire charriant des macro-déchets transite par un déversoir d'orage pour se déverser en mer sur la baie d'El Hank.



7.7.5. Promotion de l'innovation

Lancement d'un appel à idées pour lutter contre la Covid-19

Dans un contexte marqué par la révolution technologique conjugué à la crise sanitaire, l'innovation a compté parmi les leviers majeurs pour lutter contre la pandémie de Covid-19. Ainsi, dans le cadre de sa démarche d'innovation, Lydec a lancé, du 20 avril au 1^{er} mai dernier, un appel à idées pour stimuler et promouvoir des initiatives répondant aux besoins de notre entreprise en cette période de crise sanitaire.

Pour promouvoir l'appel à idées auprès des collaborateurs, un dispositif de communication interne en deux phases a été déployé. La première phase a consisté à lancer l'appel à travers article publié sur le blog interne de Lydec, suivi d'une publication dédiée aux conditions générales de participation.

Lors d'une deuxième phase, les porteurs de projets des 25 idées proposées ont été mis en avant sur le blog interne. Ils ou elles, ont eu l'occasion de présenter et expliquer leurs solutions, à travers des capsules vidéo, des posts, des interviews...

Signature d'un partenariat avec L'association TIBU Maroc afin de soutenir l'intégration professionnelle des jeunes à travers le sport

Lydec a conclu, le mardi 22 septembre 2020, la signature d'une convention de partenariat avec l'association TIBU Maroc dans l'objectif de promouvoir l'employabilité des jeunes casablancais issus des quartiers défavorisés. La signature de ce partenariat a fait l'objet d'un communiqué de presse relayé auprès des supports de presse nationale engendrant ainsi plusieurs retombées positives. Une vidéo de la cérémonie de signature du partenariat a été diffusée sur les réseaux sociaux et sur les plateformes web internes et externes de Lydec.

Contribution au développement de l'écosystème d'Innovation et d'entrepreneuriat marocain

Partenaire de l'émission de télé-réalité « Qui va investir dans mon projet ? Spécial Start-up », Lydec, en sa qualité d'opérateur qui soutient les jeunes dans leur parcours entrepreneurial, a pu asseoir à nouveau son positionnement en tant qu'opérateur innovant, grâce à un dispositif complet. En effet, ce partenariat a été une occasion pour Lydec de lancer une campagne de communication orientée innovation dans les services essentiels.

Cette campagne a été déployée à travers un dispositif transmédia (digital et réseaux sociaux, Télévision, Radio, Presse spécialisée) organisé en deux phases. Une phase de pré-lancement avec la diffusion de stories sur les pages Facebook, Instagram et LinkedIn de Lydec. Puis, la phase de lancement déployée le 24 novembre 2020, date de lancement du 1^{er} prime sur la chaîne de télévision nationale 2M. Depuis, différentes vidéos pédagogiques traitant des innovations dans les métiers et de l'accompagnement de Lydec en faveur des porteurs de projets participants au programme ont été diffusées sur les réseaux sociaux et sur les différentes plateformes web internes et externes de Lydec. Le dispositif de communication a été déployé de la manière suivante :

La station Radio 2M

Étalée sur une période allant du 21 au 29 décembre, la campagne était signée :

« Parce qu'il en faut de l'énergie pour innover, Lydec accompagne les jeunes entrepreneurs ». Spot diffusé 30 fois.

Sur le site internet 2M.ma

A partir du 21 décembre, le site 2M.ma diffusait une vidéo, en pré-lancement de la rediffusion des émissions de la chaîne de télévision 2M, mettant en avant les formes d'accompagnement apportées par Lydec en faveur des jeunes entrepreneurs participants à l'émission. Cette vidéo redirige vers un article publié sur le blog et vous, reprenant les vidéos pédagogiques traitant de l'innovation dans les métiers. La mise en avant d'un pavé cliquable qui redirige l'internaute vers un article publié sur le blog et vous, reprenant les vidéos pédagogiques traitant de l'innovation dans les métiers.

La chaîne de télévision 2M

La diffusion d'un film animé de 30 sec lors du dernier prime du 29 décembre. Ce film rappelle les services essentiels, cœur de métier de Lydec, tout en mettant en exergue le rôle essentiel que joue l'énergie dans l'innovation. Une incrustation (3 sec) du Logo animé de Lydec deux fois pendant le prime final de l'émission La diffusion de vidéos bandes-annonces animées du 23 au 29 décembre, reprenant le message clé de la campagne clé « Parce qu'il en faut de l'énergie pour innover, Lydec accompagne les jeunes entrepreneurs » pour mettre en avant le partenariat qui lie Lydec à l'émission.





7.7.6. Fierté d'appartenance des collaborateurs

Une communication soutenue visant, entre autres, le renforcement de la fierté d'appartenance des collaborateurs et la mobilisation des équipes autour du projet d'entreprise « Synergies 2025 », ses valeurs et ses enjeux stratégiques, a été déployée tout au long de l'année 2020.

Déploiement du projet d'entreprise Synergies 2025

Dans le cadre du déploiement du projet d'entreprise Synergies 2025, Lydec a organisé en 2020 des conventions relais au niveau des différentes directions sous le thème « Synergies 2025, toutes nos énergies pour construire Lydec de demain ». Un dispositif complet a été mis en place en faveur des entités participantes (présentations, films à projeter...).

Par ailleurs, une couverture de ces conventions relais a été assurée ainsi qu'une communication valorisant aussi bien l'événement que les nombreux collaborateurs participants.

Campagne de communication interne autour des nouveaux Engagements Clients

Conformément au projet d'entreprise Synergies 2025, Lydec a procédé à la refonte des Engagements Services en introduisant le concept d'expérience Client. Le dispositif de communication de la campagne a été conçu autour de 3 leviers permettant la préparation du lancement des engagements :

- > La sensibilisation des collaborateurs sur le parcours client et les nouveaux engagements clients ;
- > La formation des collaborateurs sur la nouvelle posture à adopter, la nouvelle culture client ;
- > La communication large en interne destinée à l'ensemble des collaborateurs portant sur les nouveaux engagements clients.

Le dispositif de communication autour de la campagne engagements clients a été caractérisé par un affichage au niveau de tous les sites Lydec, ainsi qu'un habillage spécial du média interne L'blog.

Appel au respect des gestes barrières et sensibilisation aux risques de la Covid-19

Afin d'anticiper en interne le relâchement observé sur le plan national, une campagne de communication interne de rappel des gestes barrières a été déployée au niveau de tous les sites de Lydec. Objectifs : sensibiliser tous les collaborateurs aux gestes barrières et appeler au strict respect des règles sanitaires.

Pour faciliter l'accès au média interne L'blog, Lydec a ajouté une rubrique jusque-là inédite sur le blog externe : « Vous & Lydec ». Elle permet désormais aux collaborateurs Lydec en télétravail et sans accès au média interne de continuer à suivre l'essentiel de l'information. Aussi, une médiathèque a été mise en ligne pour illustrer de manière concrète la mobilisation des équipes sur le terrain.

Chiffres :

- > Plus de 548 flash infos postés
- > 253 couvertures réalisées
- > 15 734 visites enregistrées.



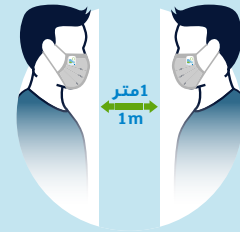
تعبئة مستمرة، يقظة دائمة Mobilisation continue, vigilance maintenue



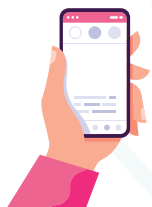
وضع الكمامة إجباري
Port du masque
obligatoire



تنظيف أو تعقيم
اليدين باستمرار
Lavage ou désinfection
régulière des mains



احترام التباعد الجسدي
Respect de la
distanciation physique



Campagne de communication interne autour de la raison d'être de Lydec

« Apporter au quotidien des services essentiels de qualité aux citoyens et aux acteurs économiques dans un esprit d'efficacité, d'innovation et de partenariat pour contribuer au développement durable de notre territoire d'ancrage » telle est la raison d'être de Lydec adoptée fin 2018 et qui s'est retrouvée renforcée par la crise sanitaire de la Covid-19 qui a révélé toute sa pertinence, en positionnant l'entreprise au cœur de son utilité sociale : contribuer à l'intérêt général et servir le Bien Commun.

La raison d'être de Lydec lui donne ainsi une perspective sociétale à travers ses métiers et l'engagement de ses équipes au quotidien autour des services essentiels.

Pour rendre hommage aux collaborateurs de Lydec qui se sont mobilisés avec professionnalisme, agilité et solidarité pour assurer la continuité des services dans un contexte de crise sanitaire, une large campagne de communication interne a été déployée autour de la thématique de la raison d'être.

Cette campagne a été déclinée en affiches, reportages, interviews, portraits et témoignages recueillis auprès des collaborateurs.

Opération de dépistage des collaborateurs Lydec

Dans le cadre de son plan d'action lié à la lutte et la prévention contre la COVID-19, Lydec a lancé une campagne de dépistage auprès des collaborateurs. Les critères de sélection ont été définis sur la base du degré d'exposition des collaborateurs au risque de contamination (principalement les activités en contact avec les clients ou avec des proches ou foyers contaminés).

Santé & Sécurité au Travail

A l'occasion de la journée nationale de la sécurité routière, Lydec a organisé le 19 février une rencontre d'information et de sensibilisation à la prévention routière et aux bonnes pratiques au volant sous le thème : « pour la vie ». Une réunion santé et sécurité au travail a également été organisée le 31 janvier pour rappeler les consignes de sécurité électrique, l'importance du respect des règles de sécurité et l'urgence de la mobilisation collective des agents et des managers autour de cette question.



Notre raison d'être est vitale

Nous sommes à l'écoute et au service des citoyens et des acteurs économiques

Nous apportons au quotidien, comme dans les situations exceptionnelles, des services essentiels

Nous sommes fiers de notre professionnalisme, de notre agilité et de notre solidarité

Nous œuvrons dans un esprit d'efficacité, d'innovation et de partenariat



7.7.7. Valorisation de l'engagement sociétal de Lydec

L'engagement sociétal de Lydec a été relayé à travers des publications sur les blogs interne et externe, sur les plateformes web Lydec, ainsi que sur les réseaux sociaux incluant notamment la diffusion de workshops et webinaires organisés en partenariat avec des institutions non gouvernementales de référence, partenaires de la Fondation Lydec.

Les thématiques :

- > La journée internationale de l'océan
- > La journée mondiale de l'environnement
- > La journée mondiale des villes
- > La journée internationale des Femmes
- > La journée mondiale de l'Eau
- > La journée mondiale des toilettes.

L'engagement sociétal de l'entreprise a aussi été valorisé à travers des actions de presse, notamment par la publication de contenus et une publication de la feuille de route Développement durable 2030 dans l'ouvrage de référence de la RSE au Maroc MBI MAROC RSE. Le déploiement des actions mises en place pour l'entretien et la préservation de l'étang El Oulfa a également fait l'objet d'un reportage en collaboration avec un site d'information partenaire.

Organisation de la 8^{ème} édition de l'opération annuelle solidaire « Ramadan Attadamoun »

Pour la 8^{ème} année consécutive, Lydec a déployé en 2020 son opération solidaire « Ramadan Attadamoun » à travers la Fondation Lydec et en partenariat avec plusieurs associations.

Ce programme annuel vise à apporter un soutien aux familles démunies du Grand Casablanca, à travers la distribution de paniers de denrées de première nécessité. Plus de 4000 paniers de denrées alimentaires ont été distribués en faveur de foyers dans le besoin via différents canaux.

Près de 1.000 paniers de produits de première nécessité ont été distribués auprès de foyers dans le besoin sur le Grand Casablanca via la Fondation Lydec, en partenariat avec la Banque Alimentaire. De plus, les directions préfectorales de Lydec, en coordination avec les autorités locales, ont distribué 2.400 paniers et bons d'achat sur le territoire du Grand Casablanca. Plus de 600 bons d'achat pour des produits de première nécessité ont également été directement distribués par la Fondation Lydec via sept associations partenaires en faveur de personnes et familles dans le besoin.

Cette année, les paniers ont compté aussi des produits d'hygiène pour permettre aux bénéficiaires de respecter les gestes barrières et lutter ainsi contre la propagation du Covid-19 sur le territoire.

Parallèlement, dans le cadre de l'action « Ordinateurs pour tous », Lydec et sa Fondation, en partenariat avec l'association Bidawa+, ont fait un don de 20 ordinateurs reconditionnés en faveur de familles casablancaises dans le besoin. Objectif : permettre aux enfants l'accès au télé-enseignement mis en place pendant la période de confinement sanitaire. Ces actions ont été appuyées par la diffusion d'un communiqué de presse auprès des médias ainsi que par des communications sur le réseau social interne L'blog, les plateformes web Lydec et ses réseaux sociaux.

Sensibilisation à la préservation de l'environnement

En partenariat avec la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement, les autorités locales et la ville de Casablanca, Lydec et sa Fondation ont lancé la 18^{ème} édition de l'opération Plages propres 2020. Objectif : poursuivre les efforts de sensibilisation et d'éducation à la protection de l'environnement au niveau des plages de Lalla Meryem et de Nahla, deux plages parrainées respectivement par la Fondation Lydec depuis 2003 et 2018. Ce programme d'animation a été assuré par des associations locales qui ont veillé au bon déroulement des actions et au strict respect des consignes sanitaires. Lydec a relayé cette opération et le déroulé journalier des ateliers sur ses plateformes web interne et externe, ainsi que sur les réseaux sociaux.



08



Rapport de contribution sociale, sociétale et environnementale

- 
- 8.1. Faits marquants 2020
 - 8.2. Stratégie et Gouvernance RSE
 - 8.3. Dispositif éthique et déontologique
 - 8.4. Informations sur les parties prenantes
 - 8.5. Informations sociales
 - 8.6. Informations environnementales
 - 8.7. Engagement sociétal
 - 8.8. Note méthodologique du Reporting ESG





En 2020, Lydec a poursuivi le déploiement de sa démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE), au service de la transition durable de son territoire d'ancrage, le Grand Casablanca.



8.1.1. Performance Vigeo Eiris

En 2020, la performance extra-financière de Lydec a été doublement reconnue : via le maintien dans le palmarès Top Performers RSE de l'agence de notation extra-financière V.E (Vigeo Eiris) pour la 7^e édition consécutive sur l'ensemble de sa démarche RSE, et pour 14 thématiques en particulier, d'une part, ainsi que dans le palmarès Best Emerging Market Performers de V.E pour la 4^e année consécutive, d'autre part. Lydec a amélioré son score global de 12 points par rapport à l'an dernier, faisant ainsi figure de « Best in progress ».

Ainsi, cette double distinction permet à Lydec de se maintenir dans l'indice « Casablanca ESG 10 » de la bourse de Casablanca (voir paragraphe performance extra-financière du chapitre 8.4.2 Relations avec les parties prenantes).

8.1.2. Visite de l'espace expérimental de la Station d'épuration de Médiouna par des femmes journalistes du réseau « Panafricaines »

En marge de la 3^e Édition du Forum du réseau des Femmes Journalistes d'Afrique, organisé par la chaîne TV 2M sous le thème « Urgence Climatique : Les Médias Africains, acteurs du Changement », près de 60 femmes journalistes du réseau « Panafricaines » ont visité, le mercredi 4 mars 2020, la Station d'épuration des eaux usées (Step) de Médiouna et son espace expérimental d'agriculture urbaine, afin de prendre connaissance des technologies mises en œuvre pour préserver la ressource en eau à travers la réutilisation des eaux usées épurées pour l'irrigation agricole.

Le jardin expérimental est un lieu de sensibilisation ouvert à l'ensemble des parties prenantes de Lydec (élèves et étudiants, riverains, associations, agriculteurs, élus, etc.) et démontre que la réutilisation des eaux usées épurées à des fins d'irrigation agricole est possible dans le cadre d'une agriculture urbaine et biologique.

Le 12 juillet 2018, il a reçu le prestigieux Prix Hassan II pour l'Environnement dans la catégorie « Initiatives des entreprises », et en juin 2019, l'association internationale Climate Chance l'a intégré à la Cartographie de l'action, un outil dynamique pour la diffusion de projets menés dans le monde entier par des acteurs non-étatiques engagés dans la lutte contre le changement climatique. En octobre 2019, une équipe de journalistes de la chaîne TV ARTE y a également réalisé un tournage pour l'émission Xenius et son numéro spécial « Cultiver malgré la sécheresse » au Maroc, diffusé le 28 janvier 2020. Cet espace expérimental agit ainsi concrètement en faveur de la protection de l'environnement, du développement de l'économie circulaire et de l'adaptation au changement climatique, dans un contexte de stress hydrique.



8.1.3. 8^e édition de l'opération Ramadan Attadamoun

En cohérence avec son engagement en faveur de la solidarité de proximité, Lydec et sa Fondation ont organisé la 8^e édition de l'opération « Ramadan Attadamoun », entre avril et mai 2020, en s'adaptant au contexte de pandémie Covid-19. Près de 4.200 paniers et bons d'achats de produits alimentaires et sanitaires de première nécessité ont ainsi été distribués au profit des familles du Grand Casablanca dans le besoin, via différents canaux :

- > Près de 1.800 paniers et bons d'achats ont été distribués via la Fondation Lydec, en collaboration avec plusieurs acteurs de la société civile : Banque Alimentaire, Association Espace Point de Départ (ESPOD), Association Bénévoles Al Amal, Association Aides et Actions 2M, Association Bab Rayan, Association Marocaine pour le Soutien de l'Orphelin (AMSO), Association Soubai Bensouda Sport et Culture, et Association Al Amal pour l'Environnement et Développement et le Travail Social ;
- > Près de 2.400 paniers et bons d'achats ont été distribués par les Directions préfectorales de Lydec, en coordination avec les autorités locales, sur le territoire du Grand Casablanca.

8.1.4. 18^e édition de l'opération Plages Propres

La Fondation Lydec a déployé, en partenariat avec la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'environnement (FM6E) et les autorités locales de Casablanca, l'opération Plages Propres en juillet et août 2020 sur la plage Lalla Meryem pour la 18^e fois, et la plage Nahla pour la 3^e fois.

L'opération a été organisée dans le strict respect des règles et mesures sanitaires en vigueur, dues au contexte de pandémie Covid-19, et a permis de sensibiliser plus de 35.000 estivants à la préservation de l'environnement, de l'océan et du littoral, ainsi qu'à la limitation de la propagation du virus sur les plages par l'application et le respect des gestes barrière.

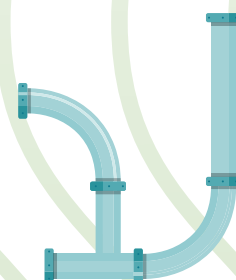
8.1.5. Réhabilitation de l'étang El Oulfa

En 2020, Lydec a déployé un programme d'intervention renforcé visant l'entretien et la préservation de l'étang EL Oulfa : système d'aération et complexe bactérien pour l'amélioration de la qualité de l'eau (sans curage et vidange), nettoyage des berges et sensibilisation des riverains à la gestion des déchets, entre autres. L'étang El Oulfa, situé dans le quartier Al Firdaous à Casablanca, le site de l'ex-carrière « Schneider », est l'un des rares lacs urbains du Royaume. D'une superficie globale de 9 hectares, cet espace recèle en effet d'une riche faune et flore, en particulier une biodiversité avifaune : une vingtaine d'espèces d'oiseaux migrateurs et sédentaires y vit, dont le Fuligule Nyroca. Il est alimenté en eau par la nappe phréatique et les eaux pluviales.

Les différentes actions mises en place à l'étang El Oulfa, par Lydec depuis plusieurs années, contribuent essentiellement à la préservation de la biodiversité sur place ainsi qu'à l'amélioration du cadre de vie (propreté, réduction des nuisances olfactives, etc.), avec l'objectif à terme d'en faire un véritable espace de vie et de loisirs au profit des communautés locales.

8.1.6. Mise en place d'un filet d'interception des déchets au niveau de la station El Hank

En novembre 2020, Lydec a mis en place un filet d'interception des macrodéchets flottants, avant leur déversement en mer, au niveau du collecteur El Hank à proximité de l'esplanade de la Mosquée Hassan II, une solution innovante développée avec une société spécialisée. Ce projet a été récompensé par les Trophées Innovation Lydec ainsi que par le programme Innotech de SUEZ en 2019, et permet notamment d'atténuer l'impact des déchets flottants et empêcher leur retour vers la baie d'El Hank.





8.2.1. Contexte, enjeux et historique de la démarche RSE

Principaux enjeux et éléments de contexte

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

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

laquelle il était classé au 9^e rang mondial et au 1^{er} rang pour les pays émergents au Climate Change Performance Index 2015. L'atténuation s'appuie principalement sur le secteur énergétique, tandis que l'eau est au cœur de la démarche d'adaptation.

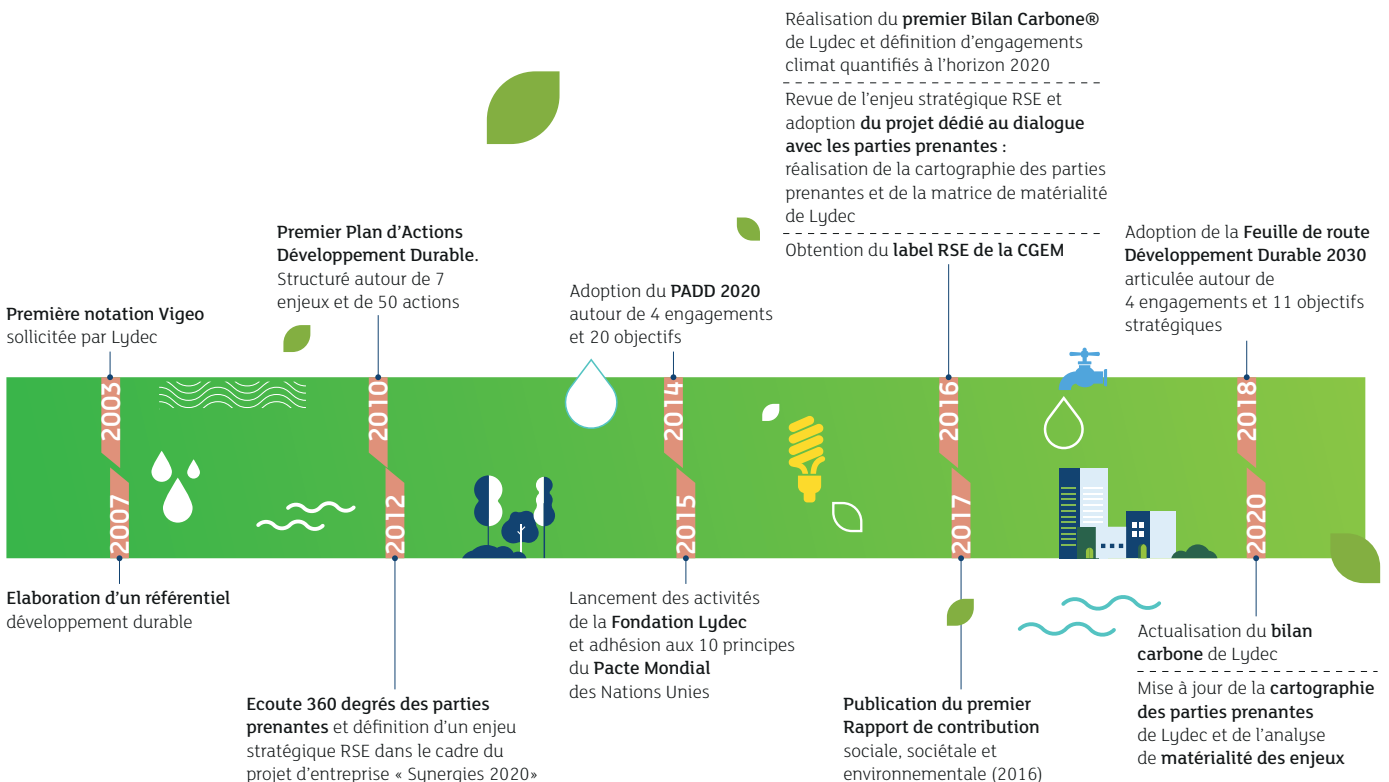
Le Maroc s'est ensuite doté d'un cadre institutionnel structuré en matière de développement durable, mobilisant l'ensemble des acteurs concernés, à travers l'adoption en juillet 2017 de la Stratégie Nationale de Développement Durable (SNDD). Cette stratégie positionne notamment la contribution du Royaume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

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

Le Grand Casablanca, première métropole du Royaume tant en termes démographique qu'économique, est en perpétuelle évolution et porteur de nombreux défis tels que l'urbanisation rapide, les enjeux relatifs à l'éducation et au chômage, la consommation significative de ressources, etc. Assurant des services essentiels sur son territoire d'ancrage, Lydec intègre naturellement ses enjeux environnementaux, sociaux, sociétaux et économiques à plusieurs niveaux : dans l'exercice de ses métiers, au sein de son projet d'entreprise et dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes, faisant ainsi évoluer sa démarche RSE.

Étapes clés de la démarche RSE de Lydec

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





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

En amont de sa participation à la COP22 de Marrakech et afin de contribuer concrètement à la feuille de route marocaine sur le changement climatique, Lydec a également pris, en juin 2016, trois engagements climat liés à l'exercice de ses métiers à l'horizon 2020 et réussi une mobilisation de ses parties prenantes autour de sa démarche climat.

Dès janvier 2016, Lydec a élaboré un plan d'actions changement climatique visant « la maîtrise des effets et l'adaptation au changement climatique sur le territoire du Grand Casablanca », articulé autour de trois enjeux prioritaires : l'eau, l'énergie, l'océan.

Afin de pouvoir définir des objectifs quantifiés en termes d'atténuation des émissions de gaz à effet de serre (GES), l'entreprise a réalisé un premier Bilan Carbone® en 2016 (portant sur l'année 2015), couvrant l'ensemble de ses activités et des postes d'émission de GES directes et indirectes (scopes 1, 2 et 3).



* Avec une part d'incertitude, inhérente à tout Bilan Carbone®, de l'ordre de 12% du total des émissions des Lydec (selon les données collectées et les facteurs d'émission utilisés)

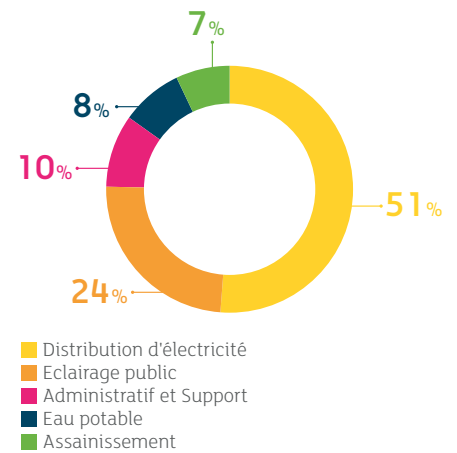
En 2020, Lydec a actualisé son bilan carbone (portant sur l'année 2019) : le total de ses émissions de GES s'élève à environ 390.000 TeqCO₂^e. Les émissions issues des activités de distribution d'électricité et d'éclairage public représentent 75% des émissions de GES totales de Lydec, et 73% des émissions de GES sont concentrées sur le scope 2, les émissions indirectes associées à l'énergie (consommation d'électricité notamment).

L'actualisation du bilan carbone a permis à Lydec de mesurer l'atteinte des objectifs fixés en 2016 dans le cadre de ses engagements climat :

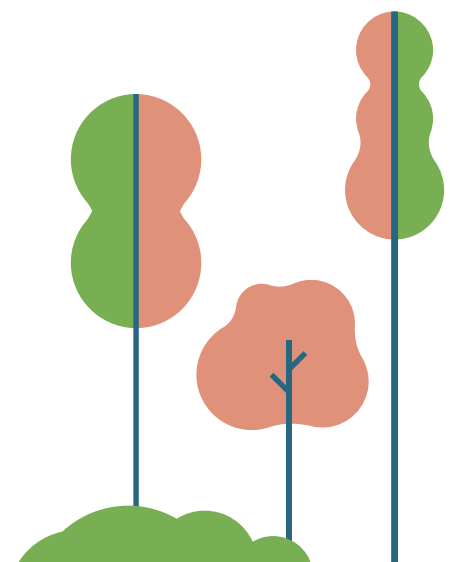
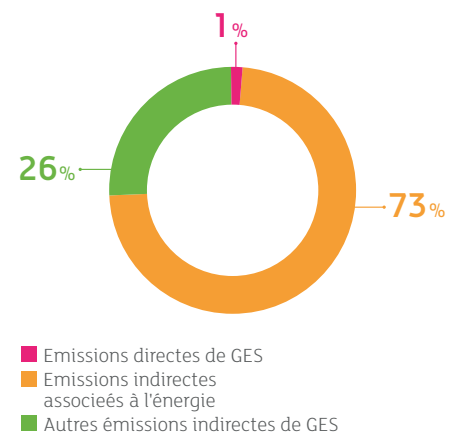
- **Engagement 1** : Réduire de 20% les émissions de GES sur l'ensemble de son périmètre d'activité à horizon 2020 (hors pertes électriques)
 - > **Résultat** : à périmètre d'activité constant, entre 2015 et 2019, les émissions de GES ont diminué de 4% (hors pertes électriques). A noter que la grande majorité des émissions de GES de Lydec est imputable au scope 2, notamment en lien avec l'achat d'électricité, et dépendent donc fortement du mix électrique (celui du Maroc est basé à environ 80% sur des énergies fossiles et carbonées).
- **Engagement 2** : Atteindre une part de 10% d'énergie consommée à usage interne issue de sources renouvelables à horizon 2020
 - > **Résultat** : objectif atteint
- **Engagement 3** : Economiser l'équivalent de la consommation en eau d'une ville de 1,2 million d'habitants à horizon 2020 (par rapport à 1997)
 - > **Résultat** : objectif atteint

Les engagements et le plan d'actions climat de Lydec sont en cours de mise à jour. Un volet atténuation des émissions de GES ainsi qu'un volet vulnérabilité et adaptation aux conséquences des effets des changements climatiques seront intégrés.

Répartition des émissions de GES par activité



Répartition des émissions de GES par scope (1, 2, 3)



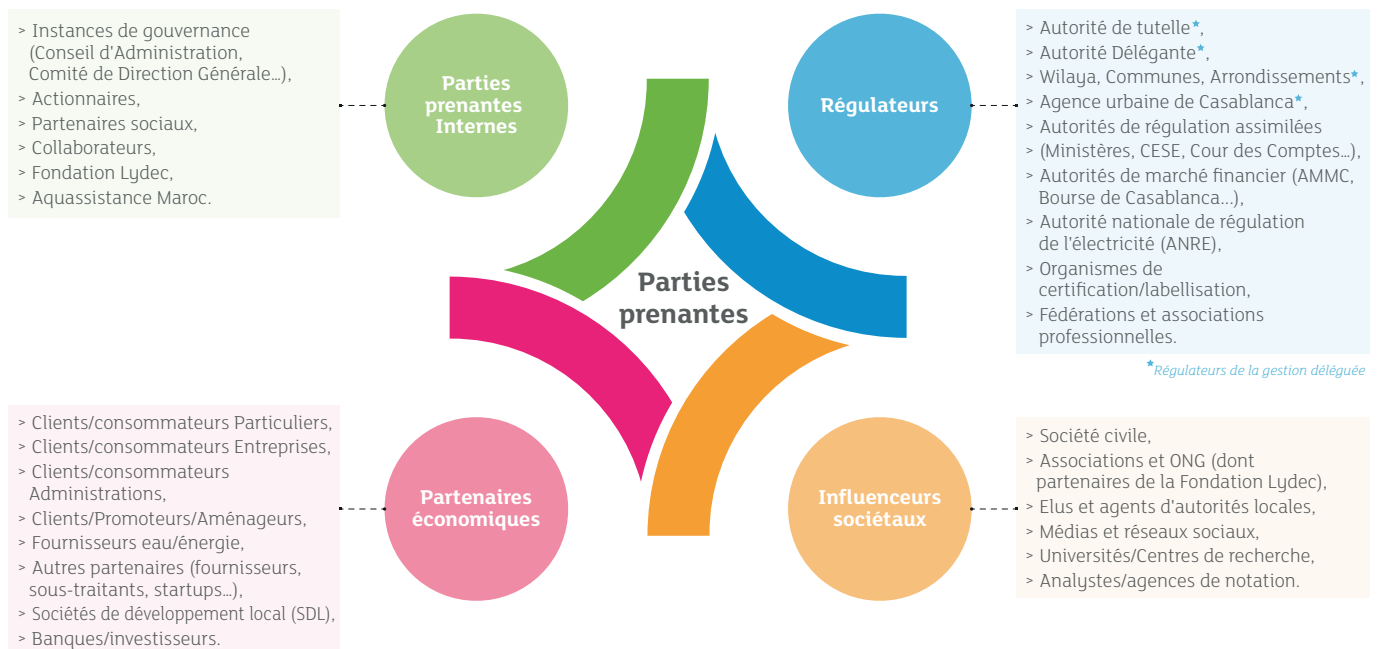


8.2.2. Cartographie des parties prenantes et analyse de matérialité

Le dialogue avec les parties prenantes est un axe structurant de la stratégie d'entreprise et de la démarche RSE de Lydec, visant à accompagner l'évolution de ses métiers. Lydec a commencé par élaborer la première cartographie de ses parties prenantes en 2016, priorisées selon trois éléments de criticité, basés sur le modèle de Mitchell, Agle & Wood : pouvoir, urgence et légitimité des parties prenantes vis-à-vis de l'entreprise.

Cette cartographie a été actualisée et élargie en 2020.

Les parties prenantes internes et externes de Lydec sont ainsi illustrées ci-dessous :



Puis, afin d'identifier et d'analyser les attentes des parties prenantes sur les enjeux clés de l'entreprise, une première écoute auprès de plus de 4.000 parties prenantes internes et externes avait été lancée en 2016 dans le cadre de « l'étude de matérialité », et avait permis d'identifier 20 enjeux comme étant prioritaires pour Lydec par l'ensemble des parties prenantes consultées.

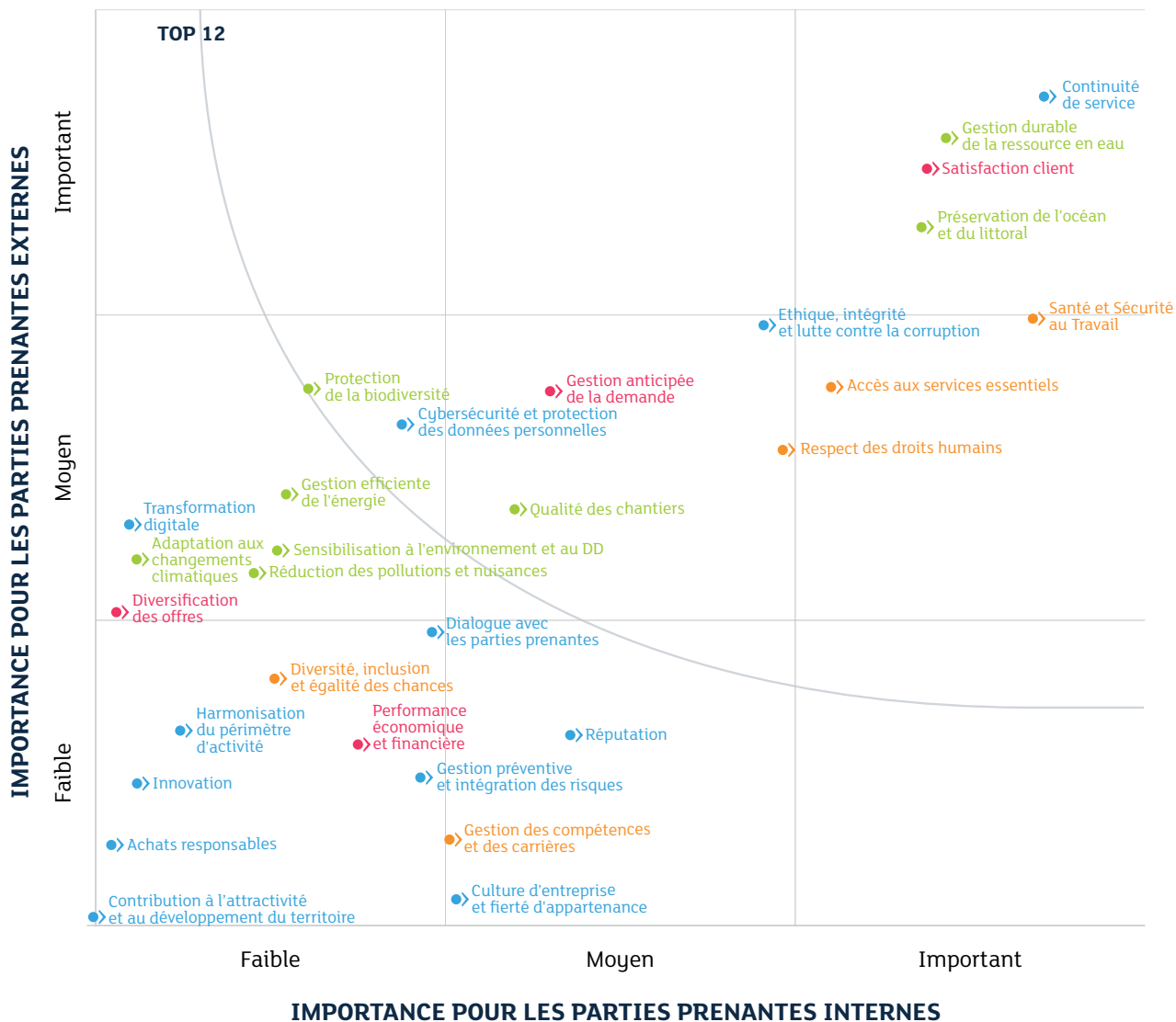
En 2020, Lydec a actualisé son analyse de matérialité des enjeux de développement durable afin de tenir compte de l'évolution du contexte, des enjeux de son environnement et des attentes des parties prenantes.

Une liste de 29 enjeux considérés comme étant les plus pertinents ont été priorisés par le Comité de Direction Générale (CDG) de Lydec et soumis à une vaste consultation en ligne lancée auprès d'un échantillon d'environ 6.900 parties prenantes internes et externes, sélectionnées sur la base de la cartographie actualisée des parties prenantes.





Les résultats de cette consultation sont illustrés dans la matrice de matérialité ci-dessous :



➤ Dimension Sociale ➤ Dimension Economique ➤ Dimension Gouvernance ➤ Dimension Environnementale

A noter que la réalisation de la cartographie des parties prenantes et de la matrice de matérialité s'appuie sur les Standards GRI (Global Reporting Initiative).

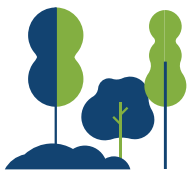
Cette démarche permet à l'entreprise de mettre plus de cohérence et de pertinence dans sa stratégie globale et RSE, ses engagements et plans d'actions, mais également d'orienter la communication et le reporting extra-financier vers les enjeux les plus attendus par l'ensemble des parties prenantes.

A ce titre, les enjeux les plus « matériels » de Lydec feront l'objet d'une communication ultérieure, en cohérence avec les Standards GRI.

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

Projet d'entreprise « Synergies 2025 » et enjeu RSE

Les enjeux de développement durable sont naturellement liés aux métiers de Lydec. L'enjeu RSE a été identifié dès le démarrage du contrat de gestion déléguée. Puis, la démarche RSE de l'entreprise a été progressivement structurée, consolidée, et enfin intégrée à la vision et à la stratégie d'entreprise. Aujourd'hui, l'enjeu RSE est stratégique au sein du projet d'entreprise « Synergie 2025 », dont l'objectif est de « Renforcer notre contribution au Bien Commun et à la transition durable du Grand Casablanca, en nous appuyant sur le dialogue avec les parties prenantes » tel qu'entériné lors de la Revue Stratégique de fin 2019.



Feuille de route Développement Durable 2030

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

Elle a été définie autour de 4 engagements et 11 objectifs stratégiques au service de la transition durable du Grand Casablanca (voir ci-dessous). La FRDD 2030 a été adoptée en 2018 par le Comité Ethique et Développement Durable (CEDD) et opérationnalisée dès 2019. La FRDD 2030 constitue également une contribution aux enjeux développement durable tels que définis dans le Feuille de Route 2017-2021 du Groupe SUEZ.

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

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

8.2.4. Processus de management RSE intégré

Le Processus RSE est aujourd'hui positionné au cœur de la cartographie des processus de management de l'entreprise et permet de renforcer : l'appropriation de la démarche par les collaborateurs, le pilotage des actions RSE, le suivi de la performance RSE via le reporting et l'évaluation, et la crédibilité de la démarche en externe.

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

Processus de management	Processus de production	Processus ressources
- Stratégie - Performance continue - Gestion des crises - Contrat - RSE - Image et culture d'entreprise	- Patrimoines - Réseaux - Extensions réseaux - Clients - Mesure et surveillance...	- Ressources humaines - Achats - Finances - Santé et Sécurité au Travail - Achats et logistique...

8.2.5. Gouvernance dédiée à la RSE

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

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

Il s'est réuni deux fois en 2020 et a notamment permis de présenter les actions de solidarité menées durant la crise sanitaire par la Fondation Lydec et les projets d'actualisation de l'analyse de matérialité ainsi que du bilan carbone de Lydec (voir pages précédentes) ;

- Le Comité de Direction Générale (CDG), supervise notamment les processus transverses de management dont celui dédié à la RSE, ce qui l'amène à régulièrement intégrer le suivi des enjeux RSE.

Le pilotage opérationnel de la démarche RSE de Lydec est assuré par la Direction de la Communication, du Développement Durable et de l'Innovation qui définit la stratégie et assure la mise en œuvre des plans d'actions en coordination avec les entités opérationnelles et dans le cadre du système de management de l'entreprise. Elle assure également la communication autour de la démarche auprès des parties prenantes concernées. Enfin, le Département Développement Durable coordonne également les activités de la Fondation Lydec qui contribuent à la démarche d'engagement sociétal de Lydec.





Dispositif éthique et déontologique

(Voir également Chapitre « 3.4 Le dispositif éthique et déontologique »)

8.3.1. Le système de management anti-corrupcion (SMAC) de Lydec

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

Ce dispositif est une contribution concrète à l'atteinte de l'objectif de la Feuille de route Développement Durable 2030 de Lydec visant à « pérenniser la confiance en promouvant une culture d'éthique ».

Suite à sa revue stratégique annuelle fin 2018, Lydec a érigé l'« Intégrité » comme l'une des valeurs fondamentales de l'entreprise, en cohérence avec le déploiement de son système de management anti-corrupcion (SMAC).

En 2019, Lydec avait maintenu la conformité de son SMAC au référentiel NM ISO 37001, et ce, grâce aux nombreuses actions visant la consolidation et l'amélioration du système de management et son appropriation par les collaborateurs.

En 2020, malgré le contexte de crise sanitaire Covid-19, les réalisations significatives suivantes sont à noter :

- une meilleure appropriation et implication des pilotes de processus et du management dans la mise en œuvre du dispositif de SMAC, en grande partie intégré au Système de Management Intégré (SMI) de Lydec ;
- la mise à jour et/ou la refonte de certains documents du référentiel éthique ;
- la revue de la cartographie des risques éthiques ;
- la mise à jour des notes d'organisation et des délégations de pouvoirs afin d'y mentionner expressément les missions et responsabilités des managers dans le pilotage du SMAC et la prévention de la corruption, et prendre en considération les notions d'intérim et de conflits d'intérêts ;

- la prise en considération du risque de conflits d'intérêts et l'adoption du formulaire « Due Diligence Anticorrupcion » (DDAC) au niveau des commissions des appels d'offres ;
- la formation en présentiel sur la prévention de la corruption de collaborateurs des collègues « Maîtrise » et « Exécution » et en priorité ceux occupant des fonctions classées comme étant fortement exposées au risque de corruption ;
- l'élaboration d'un module e-learning sur la prévention de la corruption dédié à tous les collaborateurs et principalement les non-cadres ;
- le partage d'expérience de Lydec sur le SMAC avec d'autres parties prenantes (ex. filiales de SUEZ).

8.3.2. Autres actions préventives et correctives en matière de corruption

La Direction Audit Interne & Inspection Générale (DAIIG) réalise des investigations pour détecter toute éventuelle dérive par rapport aux règles éthiques.

Le nombre de cas d'alertes éthiques, incluant des incidents de corruption, est suivi et ces alertes font l'objet d'une analyse et d'un traitement, dont les sanctions peuvent aller jusqu'au licenciement de collaborateurs. Ces alertes sont issues d'enquêtes menées par la DAIIG ou par la Déontologue en application de la procédure de gestion des alertes.

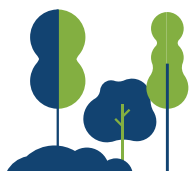
La Déontologue peut être saisie par tout collaborateur et apporte aide et conseils à tout collaborateur qui s'interroge en matière d'éthique et contribue partager les bonnes pratiques. La Déontologue suit également les incidents éthiques remontés (saisie directe par un collaborateur ou tiers à l'entreprise, par le management ou à l'issue des missions d'audit et d'inspection générale).

Les suspicions d'incidents ou incidents éthiques constatés font l'objet d'un processus précis d'examen suivi par la Direction générale. Le bilan des incidents éthiques est partagé avec le Comité d'Audit et avec le Comité d'Éthique et Développement Durable.



**Ensemble,
agissons en toute intégrité
pour générer un impact durable
sur notre territoire !**





8.4.1. Impact économique et social Développement du tissu économique local

Parce que ses activités ont un ancrage territorial fort, Lydec est particulièrement mobilisée pour promouvoir un développement socio-économique équitable, et contribuer à un développement local inclusif (objectif 11 de la Feuille de route Développement Durable 2030).

Les activités de Lydec soutiennent notamment la création d'emplois dans la région du Grand Casablanca, et cela directement grâce aux nouvelles embauches en interne et indirectement par la sollicitation d'un écosystème de fournisseurs et prestataires.

En 2020, l'entreprise compte près de 3.160 collaborateurs, et a embauché 77 personnes en CDI malgré un contexte marqué par la crise sanitaire Covid-19. Lydec assure une gestion des carrières qui permet aux salariés de développer leurs compétences et d'évoluer au sein de l'entreprise, notamment via des formations qui leur permettent de renforcer leurs compétences et d'évoluer au sein de l'entreprise.

Par ailleurs, la Direction Achats de Lydec représente chaque année un budget d'environ 1.300 millions de dirhams. Ce budget est réparti sur un écosystème de 455 fournisseurs et prestataires, qui à leur tour agissent sur leur propre écosystème en créant de nouveaux emplois pour soutenir le développement de leur activité. Tout en veillant au respect de l'ensemble des principes de mise en concurrence, Lydec souhaite également soutenir les PME marocaines, et ce pour contribuer au développement du tissu économique local. De plus, dans le prolongement de sa démarche RSE, Lydec veille à accompagner ses fournisseurs et prestataires dans l'amélioration de leur démarche, notamment en :

- Intégrant systématiquement des clauses dans les marchés et conditions générales d'achat relatives au développement durable et à l'éthique.
- Poursuivant sa démarche d'incitation et d'accompagnement des fournisseurs par la réalisation d'audits d'évaluation de leur maturité en matière d'éthique et de devoir de vigilance quant au respect des droits humains fondamentaux.

(voir « Politiques et critères de sélection des parties prenantes » dans « 8.4.2. Relations avec les parties prenantes »).

Projet INDH-Inmae, l'accès aux services de base pour tous

Dans le cadre de l'Initiative Nationale pour le Développement Humain visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, Lydec lance en 2005 le projet Inmae, ayant pour objectif d'apporter les services de base à plus de 90.000 foyers répartis sur le Grand Casablanca.

Un accord cadre définissant les grands principes du programme est alors signé avec la Wilaya du Grand Casablanca, l'Autorité 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 Dhs TTC par service, avec des facilités de paiement pouvant aller de quatre à sept ans.

L'Autorité Déléguée exonère ces opérations du règlement des participations au fonds de travaux et Lydec prend à sa charge les coûts de gestion du projet.

Lydec développe également à travers le projet INDH-Inmae, une maîtrise d'ouvrage sociale adaptée, qui propose un accompagnement spécifique des populations éligibles. Des normes clientèles spécifiques ont donc été développées en accord avec les Autorités afin de proposer des solutions clientèle et une méthodologie opérationnelle adaptées au contexte informel. Un travail de médiation et d'accompagnement est réalisé au quotidien entre les travaux, les autorités, et les habitants et permet d'anticiper toutes formes de problématiques (institutionnelle, technique, foncière, ou sociale), mais propose aussi à chaque partie prenante de bénéficier d'informations fiables et d'interlocuteurs dédiés.

Le projet vise depuis 2005 le raccordement à domicile en eau assainissement et électricité de plus de 90.000 foyers, soit environ 500.000 habitants sur le Grand Casablanca.

Le coût total estimé pour la réalisation du Projet INDH-INMAE est d'environ 1.9 milliards de Dirhams. Au 31 décembre 2020, plus de 61 % des opérations du projet INDH-INMAE bénéficient désormais d'un accès à domicile aux services eau et/ou assainissement et/ou électricité, 15 % sont en cours de travaux, 7 % en cours d'étude et 17 % en attente de nouveaux financements.

Faits marquants 2020

•> Gestion de la période de confinement mars – juin 2020

Lydec a pris des mesures immédiates pour répondre à ses engagements de services publics et a mis en place un plan d'actions pour assurer la bonne continuité des services. Les travaux des opérations INDH-INMAE ayant été suspendus, un plan d'actions a donc été mis en place pour permettre aux douars sans aucun approvisionnement en eau potable de bénéficier d'une poursuite des travaux et de poses compteurs.

Les équipes se sont donc mobilisées pendant toute la période de confinement afin d'accompagner les travaux et les ménages bénéficiaires sur les douars suivants :

- Douar Ouled Salem Massou (131 foyers), Commune Ouled Azzouz
- Douar Lamsaada et Haj Moussa (1.500 foyers) Commune de Tit Mellil
- Douar Oule Samil (12 foyers), Commune Dar Bouazza
- Douar Lahfafa (40 foyers), Arrondissement Hay Hassani, commune de Casablanca

Au total, environ 300 compteurs ont été posés du 20/03/2020 au 20/06/2020.

- > Convention de Restructuration des quartiers sous équipés (RQSE)/ prêt programme de la Banque Mondiale, en appui à la Commune de Casablanca
 - Coût des opérations : 250 MDH.
 - Foyers bénéficiaires : entre 10.000 et 15.000.
 - Financement par le Fonds de travaux de la Gestion Déléguée : 150 MDH, et la DGCL : 100 MDH.
 - Taux d'avancement physique des travaux : 60%.

La connexion de 10.000 foyers aux services de base a été intégrée comme objectif de décaissement du Prêt programme de la Banque Mondiale (176 Millions d'euros) pour le compte de la Commune de Casablanca.

En 2020, malgré le contexte de pandémie, une mission a été menée par l'IGF (Inspection Générale des Finances) afin de contrôler les dépenses du programme, aboutissant à une validation des dépenses pour l'année 2019.

Compte tenu de l'arrêt des travaux, qui a impacté les prévisions de réalisation pour l'année 2020, la mission de vérification de l'IGAT (l'Inspection Générale de l'Administration Territoriale) qui permet le décaissement du prêt selon l'objectif annuel est reprogrammée courant du premier trimestre 2021.

Avec une reprise des travaux fin juin 2020, 1.703 ménages ont été connectés à l'assainissement et 449 compteurs d'eau ont été posés.

En novembre 2020, la Banque Mondiale a lancé la revue à mi-parcours du prêt d'appui à la Commune de Casablanca, ainsi qu'une étude globale du programme qui prend en compte les impacts liés à la pandémie sur les objectifs prévisionnels. A l'issue de cette étude, il a été décidé d'étendre la date de clôture du programme à mars 2023.

Contribution à la transition durable du Grand Casablanca

Les activités de l'entreprise sont intrinsèquement liées au développement urbain du Grand Casablanca. La Feuille de route Développement Durable 2030 de Lydec intègre d'ailleurs deux objectifs en la matière : « Contribuer à l'attractivité du territoire du Grand Casablanca » et « Innover pour développer des solutions adaptées aux enjeux de la Ville de demain ».

D'abord, Lydec contribue à préserver le patrimoine d'infrastructures du Grand Casablanca (réseaux, ouvrages...). Pour cela, l'entreprise réalise des opérations de maintenance continues afin d'assurer la performance de son réseau d'assainissement liquide et de préserver la ville des incidents pouvant détériorer les structures, comme les inondations par exemple. Lydec se concentre notamment sur la pérennisation de son réseau d'assainissement avec des opérations de curage, à la fois palliatives et préventives. C'est ainsi que près de 30 000 tonnes de sédiments et de déchets ont été extraits du réseau.

Les autres activités de Lydec (distribution d'eau potable, distribution d'électricité, et éclairage public) ont également fait l'objet d'une maintenance (voir « 8.6.1. Impacts environnementaux de l'activité »).

Lydec contribue également à la valorisation du patrimoine d'infrastructures à travers son activité d'éclairage public, en cohérence avec le Schéma Direction d'Aménagement Lumière (SDAL) de la métropole. Dans ce cadre, l'un des rôles de Lydec est d'assurer la mise en valeur du patrimoine bâti de la ville : éclairage approprié des lieux historiques ou touristiques de la ville, comme la Corniche ou le quartier Art Déco, par exemple.





En plus de la préservation des infrastructures, Lydec contribue au développement du Grand Casablanca. En effet, la transition démographique de la région exacerbée par un développement économique rapide entraîne la mutation continue de ce territoire, et son expansion. Le Grand Casablanca s'étend au rythme important avec plus de 800 ha de surfaces imperméabilisées par an, ce qui induit notamment des besoins accrus en infrastructures de distribution d'électricité, d'eau et de traitement des eaux usées. Le rôle de Lydec dans ce contexte est donc de soutenir le développement de la ville en continuant à apporter son expertise sur un territoire de plus en plus grand et complexe.

Pour cela, de nombreuses opérations d'accompagnement de la ville dans la réalisation de ses aménagements urbains ont déjà été effectuées : travaux de déviation et/ou de protection des réseaux pour le tramway pour les lignes de tramway T3 et T4, pour les réseaux impactés par la trémie de Ghandi et des Almohades. Préparation du lancement des travaux de déviation pour les projets Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) lignes 5 et 6, etc.

Afin de mieux intégrer les nouveaux enjeux inhérents à la mutation du territoire et contribuer à une urbanisation durable de son territoire d'ancrage, Lydec est engagée dans une démarche de dialogue avec les parties prenantes et œuvre en synergie avec les autres acteurs du territoire. Dans ce cadre, Lydec a notamment conclu un partenariat sur le thème de la ville durable avec « Economía », le centre de recherche de l'école de management HEM, et sa Chaire des Innovations Sociales. A ce titre, une étude d'impact socio-économique de Lydec, et d'autres acteurs du secteur privé sur le Grand Casablanca, a été réalisée en 2020. Lydec prévoit également un programme de partenariat avec la Fondation MAScIR et ses équipes de chercheurs pour développer des solutions adaptées au territoire du Grand Casablanca, en lien avec plusieurs thématiques (ex. intelligence artificielle, traitement des eaux usées, durabilité des matériaux, ...).

En parallèle, Lydec vise à développer et apporter des solutions durables, innovantes et adaptées aux enjeux de la ville, en s'appuyant sur son expertise métiers. Cette démarche s'inscrit dans le cadre du déploiement de son projet d'entreprise Synergies 2025 qui repose notamment sur l'orientation stratégique « Excellence opérationnelle ».

Dans ce cadre, une convention avec la société d'aménagement Zenata a notamment été signée afin de développer des solutions intelligentes pour la gestion des réseaux de l'Eco-cité Zenata (zone éco-conçue s'inscrivant pleinement dans le concept de Smart City). En 2020, l'opérationnalisation de la convention s'est matérialisée par la modélisation d'une feuille de route en associant 3 startups opérant dans les domaines suivants : mobilité urbaine, moyen de paiement électronique et technologie de comptage.

Plus généralement, Lydec intègre progressivement les technologies et les méthodes les plus pointues dans tous ses domaines d'expertise : nouvelles technologies pour les systèmes d'informations (télérelève, application mobile 7/24, vidéosurveillance, etc.), méthodes agiles (Lean management, 6 Sigma, Design Thinking, etc.), détections des fuites (smart ball, ultrasons, etc.), gestion du patrimoine (SIG, géolocalisation des événements, etc.).

Dans le cadre de l'évolution du système d'information géographique (SIG), Lydec a été mobilisée en 2020 sur le « projet de mise en place et opérationnalisation d'un référentiel d'adressage unique pour la Commune de Casablanca ». en partenariat avec la ville de Casablanca.

8.4.2. Relations avec les parties prenantes

Conformément au deuxième engagement de sa Feuille de route Développement Durable 2030, Lydec souhaite renforcer l'approche partenariale au service du Bien Commun, en s'appuyant notamment sur le dialogue avec les parties prenantes de l'entreprise.

Outils du dialogue parties prenantes

Dans le cadre de sa revue stratégique annuelle du projet d'entreprise Synergies 2025, marquée par le contexte Covid-19, et afin d'enrichir ses réflexions stratégiques, Lydec a organisé en 2020 un cycle d'auditions d'experts ainsi qu'une table ronde portant sur l'analyse de l'environnement économique, institutionnel et sociétal, avec des parties prenantes externes aux parcours riches et diversifiés.

Par ailleurs, Lydec fonde sa démarche RSE sur l'écoute et le dialogue avec les différentes parties prenantes internes et externes à l'entreprise et cherche à coconstruire des solutions concrètes et innovantes afin de contribuer à la transition durable du Grand Casablanca.

Dans ce cadre, l'organisation du dialogue avec les parties prenantes constitue d'ailleurs l'un des projets stratégiques de l'entreprise et est en cours de déploiement, notamment via la mise en place d'un dispositif de gestion intégrée et transversale, avec des outils de dialogue adaptés à chaque partie prenante.

Les principaux outils de dialogue avec les parties prenantes sont répertoriés dans le tableau sur la page suivante :





Parties prenantes internes

Parties prenantes (PP)	Principaux outils de dialogue	Faits marquants 2020
Instances de gouvernance (Conseil d'Administration, Comité de Direction Générale...)	Réunions/Comités	Délibération du Conseil sur : La contribution de Lydec au Fonds spécial dédié à la gestion et à la lutte contre la pandémie du Coronavirus ; L'autorisation de l'emprunt bancaire et de l'émission des obligations ordinaires en placement privé pour atténuer les impacts financiers générés par l'épidémie de Covid-19
Actionnaires	Informations en continu	Revue de presse mensuelle
	Etudes économiques opérationnelles ou stratégiques	Reponse aux demandes ponctuelles
	Reporting sur les résultats	Reportings mensuels sur les résultats / Rapports financiers semestriels / transmission des informations requises
Partenaires sociaux	Commissions paritaires/Comité d'entreprise	Gestion de la pandémie Covid-19 (Apurement des congés, continuité d'activité, télétravail...), Validation du règlement intérieur
Collaborateurs	Conventions relais	Conventions relais organisées par entité et/ou par site autour du projet Synergie 2025 (janvier et février 2020)
	Aménagement des locaux et sites Lydec	Signalétique Covid-19
	Campagnes internes de sensibilisation (sur tous les sites, sur le blog interne...)	Exemples de campagnes 2020 : "Engagements Clients", "Notre raison d'être est vitale", rappel des gestes barrière, Appel à idées pour lutter contre la Covid-19, ...
	Formations (en présentiel et via la plateforme digitale)	Environ 1640 collaborateurs ont suivi au moins un jour de formation, plus de 45.000 heures de formation dispensées au total, ...
	Portail Self-service RH	-
	Enquêtes de satisfaction	Ecoute 360° sur le dispositif des Trophées Innovation Lydec
Fondation Lydec	Conventions de partenariat et actions menées	Opération Ramadan Attadamoun, Don de PC reconditionnés, ...
Aquassistance Maroc	Convention de partenariat avec la Fondation Lydec	6 projets au profit de plus de familles situées dans des zones enclavées du Maroc (puits, pompage solaire, sanitaires d'écoles, ...)

Partenaires économiques

Parties prenantes (PP)	Principaux outils de dialogue	Faits marquants 2020
Clients/consommateurs Particuliers	Interventions terrain/Maintenance	Anticipation des opérations de curage et débouchage lors des épisodes pluvieux du Grand Casablanca.
	Centre de Relation Clientèle 7/24, autres agences	Design d'environnement des agences Ghandi et Ouled Ziane, Déploiement d'agences mobiles Lydec (contexte Covid-19)
	Ecoute des attentes clients	Ecoute des attentes dans un contexte Covid-19 et hors Covid-19
	Plateformes digitales (App 7/24, ...)	-
	Réseaux sociaux et canaux digitaux, médias, communiqués de presse	Campagne externe sur les nouveaux Engagements Clients, incitation au recours au digital et explication du mode de facturation pendant le confinement sanitaire, Tombola Lydec, ...
Clients/consommateurs Entreprises	Interventions terrain/Maintenance	Anticipation des opérations de curage et débouchage lors des épisodes pluvieux du Grand Casablanca.
	Agence Lydec Multipro	-
	Ecoute des attentes dans un contexte Covid-19 et hors Covid-19	Ecoute des attentes dans un contexte Covid-19 et hors Covid-19
	Plateformes digitales (E-raccordement, ...)	-
	Réseaux sociaux et canaux digitaux, médias, communiqués de presse	Campagne externe sur les nouveaux Engagements Clients, incitation au recours au digital et explication du mode de facturation pendant le confinement sanitaire, ...
Clients/consommateurs Administrations	Interventions terrain/Maintenance	Anticipation des opérations de curage et débouchage lors des épisodes pluvieux du Grand Casablanca.
	Plateformes digitales	-
	Réseaux sociaux et canaux digitaux, médias, communiqués de presse	Campagne externe sur les nouveaux Engagements Clients, incitation au recours au digital et explication du mode de facturation pendant le confinement sanitaire, ...
Clients/Promoteurs /Aménageurs	Réunions/e-Lot	-
	Convention/Rapport trimestriel/Réunion	Réalisation des investigations, des études et des travaux de déviation et/ou de protection des réseaux de la gestion déléguée : Casa-Aménagement (Bds Moulay Youssef, Ibno Tachfine, Fouarate, Yaacoub AL MANSOUR, IBN Sina, Percé AL HANK, Ahl Lghlam, Joulane, Ahmed Bouziane...)
Fournisseurs eau/énergie	Coordination	Coordination et suivi quotidien pour assurer la continuité du service (exemple : coupure électrique ayant impacté 200.000 clients en 2020)
Autres partenaires fournisseurs, sous-traitants, (startups...)	Ecoutes/Enquêtes	Evaluation de la connaissance du processus d'appels à la concurrence et des exigences RSE (SST, éthique, droit du travail, etc.) par les fournisseurs et sous-traitants
	Réunions/Rencontres/Information	Courriers et emails relatifs à la crise sanitaire (dématérialisation, prévention et mesures de sécurité à déployer)
	Clauses dans les marchés et conditions générales d'achat (intégrant des critères RSE, éthique et SST)	Ajout de clauses dans nos contrats sur la préservation des ressources
	Visite chantiers/Audits	Poursuite de la démarche d'évaluation des sous-traitants (audit social et SST)
	Formations	-
	Partenariats spécifiques	Partenariat relatif à l'émission TV « Qui va investir dans mon projet ? Spécial start-ups »
Sociétés de développement local (SDL)	Convention/Rapport trimestriel/Réunion	Finalisation des travaux de déviation des réseaux impactés par les projets Tramway (T3/T4) et Bus (BHNS L5/L6), Finalisation des travaux de déviation et/ou de protection des réseaux de la Gestion Déléguée impactés par la trémie des Almohades ainsi que le renforcement du collecteur Delure, ...
Banques/investisseurs	Rapports semestriels et annuels (résultats)	-
	Réunions bilatérales avec des analystes financiers et des investisseurs	-

Régulateurs

Parties prenantes (PP)	Principaux outils de dialogue	Faits marquants 2020
Autorité de tutelle*	Demandes ponctuelles	Réponses aux demandes ponctuelles, Application des décisions prises à l'échelle nationale suite à la pandémie Covid-19 (suspension des activités de relève, distribution, coupure...) Etroite collaboration pour la détermination des méthodes d'estimation et de reprise de facturation Convention signée pour la détection du SARS-COV-2 dans les eaux usées Transmission régulière d'informations pour le suivi de l'activité de Lydec en situation d'état d'urgence pandémie Covid-19 et d'indicateurs demandés par l'autorité de tutelle Signature de la convention sécurisation de l'alimentation en eau potable du Grand Casablanca Rapport saison des pluies
Autorité Délégante*	Reporting pour l'Autorité Délégante	Rapport annuel de la gestion déléguée, réponses aux demandes ponctuelles et spécifiques, Transmission régulière d'informations pour le suivi de l'activité de Lydec en situation d'état d'urgence Covid-19
	Visites de chantiers et d'ouvrages	-
	Service permanent de contrôle	Transmission régulière d'informations pour le suivi de l'activité de Lydec en situation d'état d'urgence pandémie Covid-19 Revue de plusieurs rapports quotidiens, hebdomadaires, trimestriels, semestriels et annuels thématiques Réponses aux demandes ponctuelles
	Participation aux réunions Appels d'offres	Sujet de la dématérialisation (contexte sanitaire), etc.
Wilaya, Communes, Arrondissements*	Réunion et Copils	Participation aux différentes réunions et Copils.
	Reporting	Rapport annuel des dispositions prise par Lydec pour la préparation de la saison des pluies, Rapport bimensuel des interventions d'entretien et curage du réseau Assainissement, Transmission régulière d'informations pour le suivi de l'activité de Lydec en situation d'état d'urgence Covid-19
Agence urbaine de Casablanca*	-	-
Autorités de régulation assimilées (Ministères, CESE, Cour des Comptes...)	Comités et tables rondes	-
	Rapport d'activités	-
	Visites de chantiers et d'ouvrages	Visite des principaux ouvrages et chantiers de Lydec
Autorités de marché financier (AMMC, Bourse de Casablanca...)	Rapport semestriel	Rapport semestriel
	Site internet /Journaux d'annonces légales	Publication des communiqués financiers trimestriels, et du rapport financier annuel
Autorité nationale de régulation de l'électricité (ANRE)	-	-
Organismes de certification/labellisation	Réunions/Audits	IMANOR & BV : Maintien du SMQ ISO 9001 : 2015 Maintien du SMAC ISO 37001 : 2016 Migration du SM SST vers l'ISO 45001 : 2018 Migration SM Formation vers l'ISO 29993 : 2018 Extension de l' ISO 14001 : 2015 Poste ADE Maintien du SME ISO 14 001 : 2015 au poste source Dar Bouazza, SOL Maintien du SME ISO 14 001 : 2015 aux STEP Médiouna, El Hank, EAUCEAN Maintien de l'ISO 27001 : 2013 Nouvelle certification du SMEn ISO 50001 : 2018 de l'activité éclairage public (en 2019) SEMAG : Maintien pour le CTM de l'ISO 17025 : 2017 Maintien pour Labelma de l'ISO 17025 : 2017
Fédérations et associations professionnelles	-	-

* Régulateurs de la gestion déléguée



Influenceurs sociétaux

Parties prenantes (PP)	Principaux outils de dialogue	Faits marquants 2020
Société civile	Réunions avec les représentants de la société civile	-
	Ecoutes/Tables rondes	Cycle d'auditions d'experts et Table ronde « Analyse de l'environnement » marqués par le contexte Covid-19
Associations et ONG (dont partenaires de la Fondation Lydec)	Conventions de partenariat, actions menées par la Fondation Lydec, ...	Soutien de l'Initiative « Intilaqa » de l'association TIBU Maroc, Opération Plages Propres, ...
Elus et agents d'autorités locales	Réunions de proximité, rencontres institutionnelles	-
	Visites de sites	Visite du nouveau système d'interception des macrodéchets du collecteur ouest - El Hank, du 7/24 et de Lydec Multipro, de chantiers de curage préventif, ...
Médias et réseaux sociaux	Pages sur les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram), blog externe « Vous & Lydec ».	Partage des événements RH sur les réseaux sociaux
	Communiqués de presse	Actualités Lydec et Fondation Lydec 2020
	Visites de sites	Galerie de stockage de Hay Sadri, Réseau "Panafricaines" à la Step de Médiouna, ...
Universités/Centres de recherche	Partenariats	Economia, Fondation MASCIR, ...
Analystes/agences de notation	Rapports trimestriels et annuels	-
	Evaluation extra-financière	Palmarès Top Performers RSE et Best Emerging Market Performers de V.E, maintien dans l'indice Casablanca ESG 10 de la Bourse de Casablanca



Parmi les autres canaux de communication accessibles à l'ensemble des parties prenantes, l'entreprise met à disposition de façon régulière une information claire et transparente sur son site internet corporate, son blog externe « Vous & Lydec », ses pages de réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook...), ou encore au sein du présent rapport annuel.

Engagements volontaires et transparence vis-à-vis des parties prenantes

•> **Pacte Mondial**

L'adhésion de Lydec au Pacte Mondial des Nations Unies, ainsi que la participation structurante au Réseau Pacte Mondial Maroc, est un moyen de dialoguer avec certaines parties prenantes externes. Lydec publie chaque année son rapport de « Communication sur le Progrès » (COP), au regard du respect et de la mise en œuvre des Dix Principes du Pacte Mondial des Nations Unies.

•> **Coalition marocaine pour l'eau (COALMA)**

La création de la coalition marocaine pour l'eau (COALMA) a été annoncée le 31 octobre 2016 à Casablanca, en amont de la COP22 de Marrakech, et Lydec en est membre fondateur, de par ses métiers de distribution d'eau potable et d'assainissement liquide, et son engagement en faveur de la gestion durable de la ressource en eau. Il s'agit d'un enjeu prioritaire compte tenu du stress hydrique au Maroc, phénomène aggravé par le changement climatique, méritant sa place dans les négociations nationales et internationales sur la lutte contre le changement climatique.

COALMA est aujourd'hui une structure multi-acteurs fédérant les expertises nationales et internationales, et un espace de concertation entre les différentes parties prenantes dans le domaine de l'eau et de l'assainissement (acteurs des secteurs public et privés de la gestion de l'eau, associations, institutions académiques...). L'objectif est de mettre en place une gouvernance s'appuyant sur les partenariats public-privé, à même d'assurer une gestion intégrée et durable de la ressource en eau et de valoriser et promouvoir l'expertise marocaine dans ce domaine.

En tant qu'association à but non lucratif, elle se fixe notamment comme missions la





production d'études et de publications, la réalisation de campagnes de sensibilisation et d'éducation, l'organisation de colloques et manifestations scientifiques, ainsi que le développement de partenariats entre les différents acteurs nationaux et internationaux dans le domaine de l'eau.

•> **Performance extra-financière**

En 2020, Lydec s'est maintenue dans le palmarès Top Performers RSE de V.E (Vigeo Eiris) pour la 7^e édition consécutive, et a amélioré son score global de 12 points par rapport à 2019, faisant ainsi figure de « Best in progress », et s'est notamment distinguée sur 14 sujets thématiques :

- « Engagement politique responsable (lobbying) »,
- « Equilibre des pouvoirs, respect des compétences et efficacité du Conseil d'Administration »,
- « Efficacité des dispositifs d'audits et de contrôles internes »,
- « Gestion responsable des restructurations »,
- « Intégration de critères de conformité sociale dans l'homologation et la sélection des fournisseurs »,
- « Maîtrise des consommations d'énergie et réduction des émissions polluantes »,
- « Maîtrise des impacts liés à l'utilisation et à l'élimination du produit ou du service »,
- « Orientation responsable des contrats et respect des droits des clients »,
- « Prévention de la corruption et du blanchiment »,
- « Prise en compte des risques de pollution »,
- « Protection de la biodiversité »,
- « Respect de la liberté syndicale et du droit de négociation collective »,
- « Respect des droits humains fondamentaux et prévention des atteintes à ces droits »,
- « Prise en compte de l'impact sociétal des produits et services sur les territoires d'activité ».





Le palmarès Top Performers RSE de V.E rassemble les entreprises marocaines cotées à la bourse de Casablanca et/ou émettrices de titres obligataires ayant obtenu les meilleurs résultats au sujet de la maîtrise des risques de durabilité et de l'exercice de la responsabilité sociale. Il s'agit de mettre en exergue les meilleurs niveaux d'intégration des principes et des objectifs de responsabilité sociale dans les stratégies et les comportements managériaux.

De plus, les Top Performers RSE ayant obtenu les meilleurs scores, font également partie du classement Best Emerging Market Performers de V.E qui rassemble les 100 entreprises dont les démarches RSE sont les plus avancées. En 2020, Lydec s'est également maintenue dans ce classement, dont elle fait partie intégrante depuis 2017, et pour lequel les entreprises étaient évaluées parmi un univers de 843 entreprises issues de 32 secteurs et de 31 pays émergents ou en développement (dont 6 marocaines et 10 issues du secteur « Electric & Gas Utilities », dans lequel Lydec est évaluée).

Enfin, Lydec fait toujours partie de l'indice Casablanca ESG 10 de la Bourse de Casablanca en 2020, depuis son lancement en 2018, indice révisé annuellement sur la base des résultats obtenus dans les palmarès de V.E.

Politiques et critères de sélection des parties prenantes

Politique de recrutement des collaborateurs (voir « 8.5.1. Capital humain ») :

Lydec veille à attirer les meilleurs talents et le processus de recrutement est constitué de plusieurs étapes formalisées et personnalisées en fonction du poste à pourvoir afin de garantir la meilleure adéquation entre le poste et le profil des candidats. Les candidats sont évalués selon leurs compétences techniques, managériales et comportementales. De plus, des critères portant sur l'intégrité et les principes d'éthiques des candidats sont intégrés aux grilles d'entretien depuis 2019.

De plus, la politique de recrutement s'appuie sur les principes de transparence et d'équité, ainsi que sur la diversité comme atout majeur pour contribuer à la performance globale de l'entreprise.

Ainsi, Lydec agit notamment en faveur de l'insertion et de l'intégration des jeunes, des femmes, et des personnes à mobilité réduite au sein de l'entreprise.

Politique achats et relation fournisseurs et sous-traitants :

La politique d'achats de Lydec repose sur les trois piliers suivants :

- L'efficacité économique et opérationnelle dans la satisfaction des besoins de ses clients ;
- Le respect des règles d'éthique comme fondement des relations avec les fournisseurs et sous-traitants, en plus de l'engagement des collaborateurs de Lydec en la matière ;
- Le développement durable avec, entre autres, les exigences en matière de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de santé, sécurité au travail (SST).

Ainsi, Lydec accompagne ses fournisseurs et prestataires et les incite à adopter une démarche RSE via des clauses insérées dans les marchés et les conditions générales d'achat, dédiées : développement durable, préservation de l'environnement, respect de la réglementation du travail et des droits humains, obligation de se conformer aux exigences de Lydec en matière de SST ainsi que le respect des engagements éthiques notamment en matière de prévention de la corruption.

Concernant le volet éthique et en particulier celui de la sensibilisation à la mise en place d'une démarche anti-corruption et du devoir de vigilance du respect de droits fondamentaux (loi n° 2017-399 applicable aux filiales de groupes Français), Lydec poursuit sa démarche d'incitation et d'accompagnement de ses fournisseurs par la réalisation d'audits d'évaluation de leur maturité sur ces aspects. En 2020, les résultats de l'audit de 2019 ont été restitués aux fournisseurs avec la mise en place, suivant une démarche concertée, de plans de progrès. Puis, une nouvelle campagne d'audits a été lancée auprès d'une dizaine de prestataires.

En 2021, la Direction Achats de Lydec poursuivra sa démarche d'achats et de relation fournisseurs responsables, en cohérence avec la Feuille de route Développement Durable 2030 de Lydec et du Pacte de l'Exemplarité de l'Administration (PEA) notamment.





Lydec s'engage à travers sa Feuille de route Développement Durable 2030 à développer une approche collaborative avec ses parties prenantes, et à intégrer le respect des droits humains dans les relations avec ses parties prenantes. Les politiques en matière de ressources humaines, et de prévention, santé et sécurité y contribuent tout particulièrement.



8.5.1. Capital humain

Politiques en matière de ressources humaines

Feuille de route en matière de ressources humaines :

La feuille de route ressources humaines (RH) de Lydec s'appuie sur le développement et la valorisation du capital humain à travers le renforcement du leadership, l'anticipation des compétences, l'intelligence collective, l'engagement et le bien-être des collaborateurs au service de la performance globale de l'entreprise.

Attirer, fidéliser, développer et accompagner les collaborateurs est un axe essentiel de la feuille de route RH de Lydec pour soutenir sa croissance.

La valorisation du Capital Humain de Lydec s'appuie sur les six leviers suivants :

1. Attirer, fidéliser de nouvelles compétences et assoir la marque employeur Lydec : Dans une logique de rétention des talents et de recherche

de la performance, la Direction des Ressources Humaines (DRH) met en place plusieurs pratiques pour attirer les profils adéquats de l'entreprise et les fidéliser.

2. Anticiper les compétences, accompagner les talents et booster les carrières : La politique RH vise à créer une meilleure adéquation entre le collaborateur et le poste qu'il occupe, valoriser au mieux les différents talents au sein de l'entreprise, accompagner la montée en compétences de chacun et professionnaliser l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise.
3. Être un employeur responsable et un véritable acteur du changement : La santé, la sécurité, la diversité, l'éthique et l'innovation sont des valeurs cruciales à la base du pacte collectif de Lydec pour opérer de manière durable et efficace.
4. Innover et accompagner les projets de transformation de l'entreprise : Toujours investie dans des projets ambitieux et innovants, Lydec attache

une grande importance aux valeurs Exemplarité, Solidarité, Intégrité, Innovation et Orientation Client, qui sont les fondements d'une collaboration permettant d'accompagner et faire réussir ses projets de transformation.

5. Favoriser un dialogue social responsable : Chacun des collaborateurs a la possibilité de s'exprimer par le biais d'un système transparent et plusieurs canaux de communication sont disponibles afin d'instaurer un dialogue permanent et constructif entre les collaborateurs. Deux commissions sont instaurées : l'une est chargée des études sociales (Commission des Etudes) et la seconde a pour mission de suivre l'évolution du traitement du dossier de l'externalisation du régime de Retraite (Commission de la Retraite). Chacune des deux commissions est tenue 2 fois par an, l'objectif étant d'échanger avec les partenaires sociaux sur les différents sujets qui intéressent le personnel.



6. Cibler, atteindre l'excellence opérationnelle RH et faire monter en puissance l'équipe RH :
Faire grandir et faire évoluer son équipe RH est une véritable source de croissance et de productivité.

L'objectif de la DRH est également d'offrir à l'ensemble des collaborateurs un environnement de travail bienveillant et de qualité pour que chacun puisse se réaliser professionnellement et relever ensemble les défis auxquels Lydec est confrontée.

Le bien-être au travail s'est aussi imposé comme un élément clé de la gestion des ressources humaines. Il est devenu incontournable dans la feuille de route RH en termes de responsabilité sociale, d'objectif et de norme salariale. Il est plus que jamais nécessaire d'instaurer des pratiques sources de motivation au travail, d'autant plus que l'entreprise se transforme autant au niveau organisationnel que technologique.

La feuille de route RH s'inscrit dans le projet d'entreprise Synergies 2025, avec l'Enjeu Capital Humain : « Faire du bien-être de nos collaborateurs un levier de performance de notre entreprise. Développer au quotidien et valoriser notre capital humain à travers la mobilisation des compétences, l'engagement et l'intelligence collective ». Elle s'appuie notamment sur quatre projets stratégiques :

- Assurer la capitalisation du savoir et du savoir-faire de Lydec ;
- Lancer l'Académie Lydec ;
- Anticiper et gérer les emplois et les compétences ;
- L'expérience collaborateur.

Politique et mesures mises en place en matière de recrutement et d'intégration :

Première marche de la politique RH, le recrutement est déterminant de la performance individuelle et donc collective de l'entreprise afin d'assurer sa croissance. Ainsi, la DRH veille à attirer les meilleurs talents et à les fidéliser en leur proposant un environnement motivant.

Le processus de recrutement est constitué de plusieurs étapes formalisées et est personnalisé en fonction du poste à pourvoir afin de garantir la meilleure adéquation entre le poste et le profil des candidats. De plus, afin d'assurer l'égalité

des chances entre les candidats, la politique de recrutement est basée sur les principes de transparence et d'équité. Les candidats sont évalués par rapport à leurs compétences techniques, managériales et comportementales.

Chez Lydec, tous les nouveaux collaborateurs suivent un programme d'intégration au cours de la première année qui suit leur recrutement. Durant cette période, ils se familiarisent avec l'esprit du Groupe, découvrent la pluralité du métier et tissent un réseau de contacts internes précieux.

A cet effet, des parcours d'intégration dédiés à chaque profil sont conçus, et aussi un dispositif de mentoring qui vont permettre aux nouvelles recrues d'être des profils opérationnels et aussi s'inspirer des expériences des managers.

Politique et mesures mises en place en matière de gestion des carrières et de rémunération :

Afin d'attirer de nouveaux collaborateurs et de fidéliser les collaborateurs, la rémunération et la gestion des carrières constituent des outils de motivation indéniables. Une rétribution juste et attractive stimule les collaborateurs et des parcours d'évolutions diversifiés sont bénéfiques pour eux et l'entreprise. Des procédures sont mises en œuvre avec la DRH et la Direction Générale, pour être en cohérence avec la stratégie de l'entreprise et tenir compte de la compétitivité externe.

Ainsi, Lydec participe annuellement à des enquêtes de rémunération pour être compétitive avec les rémunérations pratiquées dans les autres entreprises à poste égal, tout en se conformant à la politique en matière de salaires de l'entreprise, notamment pour maîtriser sa masse salariale.

Quant à la rémunération variable, Lydec a mis en place un panel d'outils permettant une certaine flexibilité afin de motiver davantage les salariés tout en tenant compte de leurs résultats individuels. Les critères entrant en compte dans le calcul de bonus ou encore de primes de performance (prime corps métiers) sont basés sur des éléments objectifs, factuels, fixés tous les ans en orientation avec la stratégie de la Lydec et sa performance globale.

Au global, l'intéressement a représenté 3% de la masse salariale brute chargée.

Dans une optique de montée en compétences, la DRH de Lydec élabore des plans de développement de compétences complets et adaptés à l'ensemble de ses collaborateurs dans le but de :

- Construire les compétences nécessaires pour chaque métier afin d'accroître son business (gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences - GPEC),
- Partager les bonnes pratiques et développer le management du savoir (accompagnement des experts dans leur développement afin de participer activement au transfert de savoir-faire et aux missions spécifiques),
- Développer une culture du leadership et des compétences managériales,
- Préparer la relève.

Ainsi, le processus People Review est déployé chez Lydec, il permet de passer en revue l'ensemble des collaborateurs de chacune des entités et d'offrir à chacun les moyens de se développer. En effet, à tous les niveaux de poste dans l'organisation, les collaborateurs bénéficient d'un accompagnement leur permettant de progresser (coaching, formation, monitoring, mobilité interne, entretiens de carrière, etc.). Par ailleurs, la DRH définit, en collaboration avec le management, l'ensemble des fonctions clés de l'organisation de chacune des entités. L'objectif est de pouvoir répondre aux besoins de développement actuels et futurs.

En 2020, en lien avec le projet stratégique Knowledge Management, des communautés de pratique, composées principalement des experts par métier, ont été créées avec pour objectifs :

- L'élaboration des connaissances critiques : les experts s'engagent dans la production et le partage des nouvelles idées et des connaissances pour faire progresser leurs communautés ; il s'agit de s'approprier de nouvelles connaissances.
- La production et le partage des réflexions, idées ou nouvelles connaissances : les membres exposent et confrontent leurs théories avec celles des autres experts.



La dynamique de gestion du réseau des experts, est toujours parmi les objectifs de la DRH, avec 80 experts identifiés dans plusieurs domaines, en prenant en considération les différents départements et ainsi que l'identification annuelle des nouveaux experts.

Avec une ambition de développement des compétences de ce réseau, un groupe d'experts a passé une formation « Learning for expert » basée sur le partage d'expertise SUEZ/Lydec.

Politique et mesures mises en place en matière de formation :

Pour Lydec, le développement des collaborateurs, via l'Upskilling et le Cross-skilling, sont au cœur de la politique RH afin de développer de nouvelles aptitudes, monter en compétences, favoriser une culture d'entreprise intégrée et harmonisée, renforcer l'engagement, promouvoir l'innovation et la performance.

La création de l' « Académie Lydec » représente une nouvelle étape du développement de l'entreprise car elle permet de développer les compétences des collaborateurs pour relever des défis d'aujourd'hui et de demain mais aussi d'ancrer sa position de référence professionnelle durable d'entreprise de services publics.

L'Académie Lydec est aussi une plateforme de réflexions, de recherche et d'études stratégiques qui s'articule autour de trois activités : la formation, le centre d'expertise et les études et veille. Une offre de valeur construite pour répondre aux objectifs stratégiques qui sont de développer le savoir-faire des collaborateurs.

La formation est assurée en présentiel ou en digital Learning, et l'Académie Lydec utilise de plus en plus de nouvelles méthodes d'apprentissage telles que l'immersive Learning, l'Active Learning, le Problem based Learning ou l'Action Learning.

Objectifs stratégiques :

1. Ancrer les valeurs et développer le savoir-faire des collaborateurs Lydec,
2. Se positionner en tant que Hub du groupe SUEZ en région Afrique/Moyen-Orient/Asie Centrale,
3. Devenir la locomotive et le centre d'expertise de référence sur les métiers des Utilities.

Résultats 2020 :

- Le réseau des formateurs internes dispense son expertise dans les programmes de formation : 75% des formations sont assurées par ces formateurs internes.
- 45.000 heures de formations ont été dispensées, dont 50% dédiées à la qualité, la sécurité et l'environnement.
- 1.642 salariés ont bénéficié d'une formation, soit 52% de l'effectif de Lydec.

Mesures mises en place en faveur de la diversité

Lydec s'appuie sur la diversité comme atout majeur pour contribuer à la performance globale de l'entreprise et pour répondre aux enjeux sociaux et business.

En 2020, Lydec a décidé de créer un réseau professionnel, le réseau WEL (Women Engaged with Lydec), basé sur une démarche collective et solidaire afin de renforcer la mixité des équipes pour une plus grande efficacité dans les modes de fonctionnement. Il a pour ambition d'être un lieu de créativité, d'innovation, d'échanges transverses, d'apprentissage et de cohésion sociale.

Sa raison d'être : favoriser le développement des femmes de Lydec, renforcer la mixité, faire évoluer les mindset et renforcer les liens pour faire rayonner les femmes de Lydec en interne et en externe.

Les objectifs du réseau WEL sont les suivants :

- Promouvoir l'image des femmes de Lydec au Maroc et à l'international,
- Inculquer la culture de réseautage pour faire évoluer les mindset,
- Organiser des événements d'échange (lunch & learn, afterworks, mentoring, newsletter, etc.),
- Travailler sur l'Empowerment des Femmes.

Par ailleurs, plusieurs actions ont été réalisées autour des quatre axes suivants :

- > Le recrutement et l'insertion des jeunes : en 2020, 62% des recrutements réalisés ont concerné des personnes de moins de 30 ans. Par ailleurs, la DRH a révisé le cursus d'intégration des nouvelles recrues et mis en œuvre des parcours de professionnalisation par profil métier.

- > Le coaching des seniors : en 2020, la DRH a lancé le coaching pré-retraite qui s'inscrit dans le cadre du projet stratégique « Expérience collaborateur » et qui a pour objectif de permettre aux seniors de l'entreprise à mieux appréhender la suite et voir en cette nouvelle étape de vie une opportunité et non pas une fin.

- > L'égalité femmes-hommes via la promotion interne et le recrutement externe : afin de favoriser le leadership féminin, Lydec s'assure lors du déploiement de son plan de recrutement de favoriser le recrutement des femmes, à compétences égales. En 2020, le taux de femmes dans l'encadrement s'élevait à 27%, et 21% des recrutements réalisés étaient des femmes.

- > L'intégration des personnes à mobilité réduite et en situation de handicap : elle participe à la performance, depuis le management, la productivité, l'innovation, en passant par la marque employeur, la gestion des talents, ou la réputation, et favorise le climat social et la qualité de vie au travail. Cette catégorie de collaborateurs représente 1,5% de l'effectif global de l'entreprise. Pour renforcer l'intégration de ces collaborateurs, les équipes RH et projets de Lydec ont poursuivi un certain nombre d'actions au cours de l'année 2020 :

- Suivi continu au centre de santé au travail de Lydec, et proposition d'aménagement de postes, si nécessaire,
- Recrutement et stages accordés au mérite pour les candidats,
- Ecoute attentive des besoins lors des entretiens de carrière,
- Classement par type de handicap afin d'adapter l'accompagnement en termes de conditions de travail et de sensibilisation,
- Accompagnement de l'assistante sociale qui a parmi ses missions, d'être à l'écoute des personnes en difficulté,
- Planification de visites aux personnes atteintes de maladies longue durée,
- Accessibilité du centre de formation aux personnes à mobilité réduite.



Indicateurs RH :

Indicateurs chiffrés concernant la formation des collaborateurs sur les trois derniers exercices

Indicateurs	2018	2019	2020
Nombre d'heures de formation	51.400	56.940	45.000
Part de personnes formées par rapport à l'effectif global	51%	62%	52%
Budget formation par rapport à la masse salariale globale	1%	1%	1%

Embauches au sein de l'entreprise sur les trois derniers exercices, et par catégorie d'employés

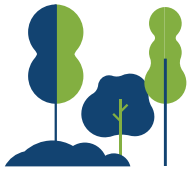
Type d'entrée	Hommes			Femmes			Total
	Cadre	Maîtrise	Exécution	Cadre	Maîtrise	Exécution	
2020							
Embauches CDI	9	7	42	9	1	4	72
Embauches CDD	0	0	0	0	0	0	0
Autres entrées	2	0	1	1	1	0	5
Total 2020	11	7	43	10	2	4	77
2019							
Embauches CDI	16	20	87	19	4	4	150
Embauches CDD	0	0	0	0	0	0	0
Autres entrées	0	0	0	0	0	0	0
Total 2019	16	20	87	19	4	4	150
2018							
Embauches CDI	12	7	91	10	1	3	124
Embauches CDD	0	0	0	0	0	0	0
Autres entrées	0	0	2	0	0	0	2
Total 2018	12	7	93	10	1	3	126

Départs au sein de l'entreprise sur les trois derniers exercices, et par catégorie d'employés

Motif de sortie	Hommes			Femmes			Total
	Cadre	Maîtrise	Exécution	Cadre	Maîtrise	Exécution	
2020							
Démissions	9	4	0	6	1	0	20
Licenciements	0	0	0	1	0	0	1
Total 2020	9	4	0	7	1	0	21
2019							
Démissions	12	5	2	11	0	0	30
Licenciements	1	1	6	1	0	0	9
Total 2019	13	6	8	12	0	0	39
2018							
Démissions	9	2	3	7	0	0	21
Licenciements	4	0	2	3	0	0	9
Total 2018	13	2	5	10	0	0	30

Répartition des effectifs par nature de contrat sur les trois derniers exercices

2020		
CDI	CDD	Intérim
3160	0	94
2019		
CDI	CDD	Intérim
3285	0	94
2018		
CDI	CDD	Intérim
3325	0	69



Répartition des effectifs par catégorie d'employés et genre sur les trois derniers exercices (hors intérim)

Catégorie d'employés	Hommes	% du total de la catégorie	Femmes	% du total de la catégorie	Total
Année 2020					
Cadre	460	73,25%	168	26,75%	628
Maîtrise	897	79,38%	233	20,62%	1.130
Exécution	1.369	97,65%	33	2,35%	1.402
Total	2.726	86,27%	434	13,73%	3.160
Année 2019					
Cadre	471	73,70%	168	26,30%	639
Maîtrise	940	79,10%	249	20,90%	1.189
Exécution	1.421	97,50%	36	2,50%	1.457
Total	2.832	86,20%	453	13,80%	3.285
Année 2018					
Cadre	477	74%	169	26%	646
Maîtrise	966	79%	256	21%	1.222
Exécution	1.420	97%	37	3%	1.457
Total	2.863	86%	462	14%	3.325

Répartition des effectifs par ancienneté sur les trois derniers exercices (hors intérim)

Nombre d'années d'ancienneté	2018	% du total	2019	% du total	2020	% du total
0 à 5	683	20,5%	705	21,5%	644	20,4%
6 à 10	571	17,2%	528	16,1%	579	18,3%
11 à 15	117	3,5%	217	6,6%	246	7,8%
16 à 20	114	3,4%	109	3,3%	70	2,2%
21 à 25	473	14,2%	248	7,5%	157	5,0%
26 à 30	968	29,1%	1.001	30,5%	1.039	32,9%
31 à 35	353	10,6%	434	13,2%	393	12,4%
>35	46	1,4%	43	1,3%	32	1,0%
Total	3.325	100%	3.285	100%	3.160	100%

Répartition des effectifs par catégorie d'activité sur les trois derniers exercices (hors intérim)

Catégorie d'activité	2018	% du total	2019	% du total	2020	% du total
Clientèle	1.205	36,2%	1 214	37,0%	1.155	36,6%
Eau	327	9,8%	329	10,0%	315	10,0%
Assain	465	14,0%	448	13,6%	449	14,2%
Electricité	413	12,4%	421	12,8%	423	13,4%
Eclairage Public	132	4,0%	129	3,9%	108	3,4%
Commun	783	23,5%	744	22,6%	710	22,5%
Total	3.325	100%	3 285	100%	3.160	100%

Dialogue et climat social sur les trois derniers exercices

Indicateurs	2018	2019	2020
Nombre de représentants du personnel	15	15	15
Nombre de jours de grève	0	0	0
Nombre de litiges sociaux majeurs	0	0	0



8.5.2. Prévention et sécurité

(Voir également chapitre « 7.6.2 Prévention et sécurité »)

Enjeux et politique en matière de prévention et sécurité

En cohérence avec la politique du Groupe SUEZ, l'enjeu sécurité est considéré comme hautement stratégique par Lydec depuis le démarrage de ses activités. L'atteinte des objectifs de la Direction Prévention Sécurité est conditionnée par la maîtrise de trois enjeux centraux :

- Cartographier les risques inhérents à chaque catégorie de collaborateurs, chaque activité, et chaque zone géographique concernée au sein de Lydec (ou chez les sous-traitants) ;
- Identifier des mesures concrètes à mettre en place pour diminuer les accidents et leur gravité, notamment en s'appuyant sur les exigences du référentiel de la norme ISO 45001 ;
- Communiquer en interne et en externe sur les leviers d'amélioration, de former les collaborateurs et parties prenantes concernés, et de renforcer leur engagement au quotidien.

Les actions des équipes en charge de la santé et sécurité au travail (SST) font l'objet d'une revue mensuelle au Comité de Direction Générale lors duquel un rapport des indicateurs SST récents est remis pour analyse. La Direction Générale entretient également des liens étroits avec le réseau prévention et sécurité pour remonter les dernières informations en matière de SST, notamment les informations émanant des sites opérationnels. En parallèle, la revue stratégique annuelle examine chaque année les enjeux SST sur la base d'une écoute terrain pour identifier de nouvelles perspectives d'amélioration.

Actions et mesures mises en place en matière de prévention, santé et sécurité

Plusieurs réalisations en matière de santé et de sécurité au travail ont été menées durant l'année 2020 pour renforcer les actions déjà mises en place les années précédentes tout en s'adaptant aux contraintes liées à la crise sanitaire Covid-19.

Gestion SST de la crise sanitaire Covid-19 :

En raison de la crise sanitaire liée à la Covid-19, Lydec a mis en place plusieurs dispositions organisationnelles, techniques et humaines, afin de maintenir la continuité de son activité tout en préservant la santé et la sécurité de ses collaborateurs et sous-traitants et en s'alignant avec les dispositions imposées par l'état d'urgence marocain.

Les principales actions mises en œuvre ont été les suivantes :

- La dotation des agents et services concernés par les moyens de prévention et de protection nécessaires : masques de protection, gels hydroalcooliques, produits pour désinfection des véhicules et locaux, etc.
- La mise en place dans les différents sites des dispositifs de signalisation et de gestion des flux des personnes,
- La prise de température à l'entrée de tous les sites des personnes,
- L'élaboration de plusieurs modes opératoires (port et gestion des masques, mode opératoire en cas de détection d'un cas confirmé, désinfection des véhicules, ...),
- La mise en place d'un protocole de prise en charge d'une personne symptomatique,
- La réorganisation du travail et l'adoption du mode télétravail pour plusieurs fonctions support,
- La sensibilisation, formation et information du personnel sur les mesures de prévention et de protection face au risque de contamination à la Covid-19,
- La diffusion systématique de notes de la direction générale en fonction de l'évolution de la crise sanitaire, pour inciter les collaborateurs à maintenir une vigilance accrue face à la Covid-19,

- Le déploiement massif des 10 règles sanitaires Covid-19,
- La mise en place d'une charte SST qui résume l'ensemble des mesures SST entreprises dans le cadre de la maîtrise du risque de contamination à la Covid-19 et les engagements des collaborateurs,
- Le lancement de plusieurs campagnes d'audit et d'autoévaluation sanitaire.

Sensibilisation et formation des collaborateurs :

En 2019, les efforts des équipes santé et sécurité se sont concentrés sur la sensibilisation des collaborateurs et des parties prenantes de Lydec impliqués directement dans les opérations d'exploitation. Lydec avait également réalisé un bilan de l'ensemble des situations dangereuses remontées et les deux risques signalés le plus fréquemment concernaient les risques électriques et les risques de chutes.

En 2020, suite à la survenue d'un accident de travail d'ordre électrique, Lydec a renforcé sa mobilisation autour de séances de sensibilisation sur ces risques électriques et les consignes de sécurité à respecter.

Le programme de sensibilisation et de prise de conscience SST a également connu une mobilisation massive autour du risque routier à l'occasion de la célébration de la Journée nationale de la sécurité routière en février 2020.





Depuis mars 2020, de nombreuses séances de sensibilisation, formation et information sur les mesures de prévention et de protection du risque de contamination à la Covid-19 ont été organisées au profit de tous les collaborateurs, sous-traitants et visiteurs de Lydec.

En parallèle, le réseau des préventeurs SST a maintenu l'organisation de séances de sensibilisation au profit des collaborateurs et sous-traitants de Lydec, et ce, en visioconférence ou à l'air libre dans le respect des mesures barrières (distanciations physiques, masques), autour de différents risques : chute de plain-pied, éboulement, chute en hauteur, etc.

L'Académie Lydec a également adapté son programme de formations SST aux nouvelles mesures sanitaires, et a déployé plusieurs formations : habilitation électrique, habilitation pour accéder aux espaces confinés, habilitation des travaux en hauteur, sauvetage et secourisme au travail, sécurité incendie et évacuation, risque routier, ...

Promotion de la culture SST à l'extérieur de l'entreprise

Si Lydec œuvre chaque jour pour réduire les risques liés à ses propres activités,

l'entreprise s'engage également au-delà de son périmètre opérationnel, en participant par exemple à des séminaires et des salons nationaux et internationaux concernant la SST, comme tel était le cas en 2019 (actions en suspens en 2020 en raison du contexte sanitaire). Cela permet de répondre à un double enjeu : s'imprégner des bonnes pratiques d'autres sociétés évoluant dans d'autres secteurs industriels ou de services, et faire la promotion de la culture de la prévention des risques de Lydec à l'externe.

Audit et certification

La volonté de Lydec en matière de SST est également de conserver ses accréditations concernant les meilleurs niveaux de certification.

En 2020, Lydec a réussi sa migration du référentiel OHSAS 18001 vers la norme ISO 45001 V.2018. Cet exercice a démontré, d'une part, la maturité du système de management SST dont dispose l'entreprise, et représente, d'autre part, une occasion pour évaluer davantage et améliorer en continu les performance SST.

Un audit sanitaire a également été réalisé par un prestataire externe, pour évaluer les mesures techniques, organisationnelles et humaines que Lydec a mis en place face au risque Covid-19.

Enfin, en novembre 2020, Lydec a lancé sa deuxième campagne d'audit social au profit d'un nouveau panel de 11 prestataires. Lors de la première campagne de 2019, 9 prestataires ont bénéficié d'un programme d'accompagnement et les résultats des audits ont été associés à des plans d'action menés par chaque prestataire et suivis par Lydec. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de l'obligation de devoir de vigilance du Groupe SUEZ et de ses filiales. Dès lors, Lydec a conçu un référentiel d'accompagnement et d'audit qui se base sur les règles relatives à la norme ISO 45001, la loi française sur le devoir de vigilance, la réglementation sociale et santé-sécurité marocaine, et les référentiels des risques achats de Lydec. Ce référentiel concerne tous les métiers Lydec et s'applique aux prestataires sous contrat cadre, aux sous-traitants d'infrastructure et prestataires de la logistique.

Indicateurs SST

En 2020, les résultats de Lydec en matière de SST sont satisfaisants, et ils se sont globalement améliorés depuis 2018.

Principaux indicateurs SST sur les 3 derniers exercices

Indicateurs	2018	2019	2020
Accidents du travail (AT) en service	5	2	1
Accidents du travail (AT) en trajet	2	4	5
Total des AT	7	6	6
Taux de fréquence des AT*	0,72	0,31	0,16
Taux de gravité des AT**	0,022	0,01	0,01

*Le taux de fréquence représente le rapport entre le nombre total d'accidents sur le lieu de travail ayant entraîné la mort, ou une incapacité de travail d'au moins un jour multiplié d'un coefficient d'un million

**Le taux de gravité correspond au nombre de journées indemnisées pour 1000 heures travaillées, soit le nombre de journées perdues par incapacité temporaire pour 1000 heures travaillées.

Principales situations dangereuses identifiées en 2020

Situations dangereuses (SD) remontées par risque SST	Taux des SD remontées
Risques électriques	32%
Risque de chute d'objets	18%
Risque de chute de plain-pied	15%
Risque de chute de hauteur	11%
Risque d'incendie/ explosion	6%
Risque routier	5%
Risque de contamination	5%
Risque d'éboulement	4%
Risque de morsures et de piqûres	3%
Risques liés aux engins spéciaux	2%



8.6.1. Impacts environnementaux de l'activité

Impact positif de Lydec sur son environnement

Les impacts positifs des activités de Lydec sur son environnement sont les suivants :

•> **Limitation des pertes en eau potable :**

Dans un contexte de stress hydrique, la gestion durable de la ressource en eau est un enjeu stratégique au niveau national et Lydec s'engage à agir en faveur d'une telle gestion. Lydec se mobilise en permanence pour optimiser les rendements et la performance de ses réseaux de distribution en limitant les fuites d'eau. Pour cela, Lydec s'appuie sur des technologies innovantes pour la détection et la réparation des fuites d'eau, aussi bien sur le réseau desservant les habitations qu'au niveau des branchements et des compteurs (systèmes intelligents de détection des fuites, inspections des grosses canalisations par technologie smart ball, etc.) Grâce à la mobilisation de ses collaborateurs, Lydec optimise et améliore le rendement de son réseau d'eau potable, ce qui permet d'éviter des pertes significatives en volume : en 2020, le rendement du réseau a atteint 77.32 %. Lydec a pu économiser l'équivalent de 58 millions de m³ d'eau en 2020 par rapport à 1997, soit le volume annuel nécessaire à plus d'1,2 million d'habitants. De plus, 21 km de canalisations et 2 830 branchements ont été renouvelés en 2020 avec une économie d'eau supérieure à 1 litre par seconde par kilomètre de réseau renouvelé.

•> **Amélioration de la qualité de l'eau :**

La conformité de la qualité de l'eau à l'entrée et à la sortie des réservoirs est rigoureusement contrôlée, 24h/24 et 7j/7, à partir du Centre de Veille et de Conduite Centralisée de Lydec, depuis son arrivée dans les réservoirs, sur le réseau de distribution jusqu'à son acheminement aux habitants. Des paramètres tels que la turbidité, le chlore et la température sont notamment contrôlés en temps réel. Ces contrôles concernent également toute la chaîne de distribution : l'analyse des échantillons d'eau potable est effectuée quotidiennement à travers



184 points de prélèvement répartis sur l'ensemble du Grand Casablanca. En 2020, le laboratoire d'analyses des eaux de Lydec (Labelma) a réalisé 108.719 analyses physico-chimiques et bactériologiques, le taux de conformité globale s'établit à 99.99%. Ce nombre d'analyses correspond à un effort analytique qui est 168% supérieur aux exigences des normes sanitaires en vigueur. A noter qu'en raison de la pandémie Covid-19, Lydec a instauré, à partir du mois d'avril 2020, un programme renforcé de surveillance de la qualité de l'eau potable à travers 19 points de prélèvement supplémentaires bien répartis sur le territoire de la gestion déléguée. Ce programme permet d'analyser 1.064 paramètres par mois, et explique en partie l'augmentation du nombre de paramètres analysés par rapport à 2019.

•> **Dépollution des eaux usées et des eaux de pluie :** S'il est essentiel de minimiser la perte de l'eau potable, il est également crucial de pouvoir traiter les eaux usées afin d'éviter le rejet de polluants dans l'environnement naturel. L'entreprise porte une attention

particulière aux potentiels rejets industriels dont l'impact environnemental peut être particulièrement important. Dans ce cadre, Lydec établit des conventions d'accompagnement avec plusieurs industriels afin d'évaluer la conformité de leurs rejets et de leur apporter une assistance technique permettant une meilleure conformité des rejets.

•> **Gestion efficace de l'énergie :**

Au travers de ses activités, Lydec participe également à la réduction des pertes d'énergie grâce à l'optimisation de son réseau d'électricité et à l'utilisation de nouvelles technologies permettant une utilisation raisonnée des ressources d'énergie. Dans la mesure où le mix énergétique du Maroc est basé en grande partie sur les ressources fossiles, la lutte contre les pertes d'énergie permet de réduire considérablement les émissions de GES. Grâce aux mesures mises en place par Lydec (et détaillées dans la section suivante du rapport d'activités « 8.6.3 Actions et mesures mises en place »), l'entreprise a réussi à maintenir un taux de 93.29% sur son réseau d'électricité en 2020 (taux similaire à 2019).



•> **Contrôle de la qualité des chantiers :**

Pour chaque chantier initié par l'entreprise, Lydec se fixe un niveau élevé d'exigence afin de limiter l'impact environnemental de ses activités. La qualité des chantiers fait d'ailleurs l'objet d'une attention particulière dans le cadre du projet d'entreprise Synergies 2025. Lydec met notamment en place des formations pour ses agents de terrain afin de diminuer le risque d'accidents pouvant engendrer un impact sur l'environnement. Une charte « chantier vert » visant à promouvoir les bonnes pratiques en termes d'environnement est également actualisée chaque année. Les chantiers sont également régulièrement inspectés pour vérifier que les bonnes pratiques sont bien respectées. En 2020, l'activité Contrôle Technique des Chantiers (CTC) a poursuivi l'accompagnement et l'analyse des performances des différentes entités en charge des travaux ainsi que des entreprises sous-traitantes, notamment en matière de qualité de réfection des chaussées). Pour 2021, l'entreprise compte déployer les contrôles sur la partie électricité et génie civil et déployer les référentiels de contrôles des métiers eau potable, assainissement et électricité en intégrant les contrôles nécessaires à chaque phase des travaux dans les cahiers des charges.

Consommations d'eau et d'énergie à usage interne

Lydec a pour mission d'assurer la distribution en eau et en électricité du Grand Casablanca et de répondre aux besoins des différents acteurs du territoire (ménages, acteurs économiques et industriels, etc.) et inscrit la protection de l'environnement comme une priorité majeure. Toutefois, pour mener à bien cette mission et assurer le bon fonctionnement de ses ouvrages techniques et de ses infrastructures (postes sources, réseaux électriques et de distribution d'eau, stations de traitement des eaux usées, etc.), Lydec doit elle-même recourir à l'utilisation d'énergie et d'eau. Afin de limiter au mieux son empreinte environnementale, Lydec reporte chaque année sa consommation d'eau, d'électricité, et de carburant afin d'établir, en aval, des mesures de réduction et vérifier l'efficacité des mesures déjà mises en place.

Les tableaux suivants présentent les consommations internes de l'ensemble des activités de l'entreprise, et cela sur les trois derniers exercices :

•> **Consommation d'eau :**

Les volumes de consommations internes d'eau sont détaillés dans le tableau ci-dessous :

Consommation (m ³)	2018	2019	2020
Eau	202.272	153.093	160.890

•> **Consommation d'électricité :**

Les volumes de consommations internes d'électricité sont détaillés dans le tableau ci-dessous :

Consommation (kWh)	2018	2019	2020
Electricité	42.405.598	41.657.766	45.240.921

•> **Consommation de carburant :**

Les consommations de carburant de la flotte de véhicules de Lydec par type d'engins ou de véhicules sont détaillées dans le tableau ci-dessous :

Consommation par type de véhicule ou d'engin (milliers de L)	2018	2019	2020
Véhicules de service	1.120	1.134	1.102
Véhicules de fonction	77	76	55
Poids lourds	423	389	377
Autres (groupes électrogènes, engins de chantier, etc.)	93	65	64
Total	1.713	1.664	1.598

Il est à noter que la consommation de carburant a baissé sur la période 2018-2019, la tendance globale de la consommation d'eau est également à la baisse sur cette période. Cette diminution illustre l'amélioration de la performance environnementale de Lydec tandis que l'entreprise a continué de se développer sur la même période. Ce résultat est le fruit de la politique de Lydec en matière d'impact sur l'environnement, d'énergie, et de climat. La volonté de l'entreprise s'illustre aussi bien à travers les certifications internationales obtenues qu'au travers d'actions d'amélioration continue mises en place au niveau des opérations d'exploitation (voir partie « 8.5.3 Actions et mesures mises en place »). Cependant, la consommation d'électricité a augmenté de près de 3,6 millions de kilowattheures entre 2019 et 2020, essentiellement en raison de la consommation des stations du périmètre eau et assainissement de Lydec et de celle des data centers.

Impact carbone

Comme évoqué dans la partie « 8.2.1. Contexte, enjeux et historique de la démarche RSE », Lydec a fait la démarche d'analyser son impact environnemental au-delà de sa consommation d'eau, d'énergie, et de carburant en réalisant son premier bilan carbone en 2016 et son second en 2020. Celui-ci a permis de mettre en lumière le fait que la grande majorité des émissions de Lydec était imputable au scope 2, c'est-à-dire les émissions indirectes générées par l'entreprise. Plus particulièrement, ces émissions sont majoritairement liées à l'achat d'électricité, dans la mesure où le mix électrique du Maroc est basé à environ 80% sur des énergies fossiles importées, avec un facteur d'émission de 0,718 kg CO₂^e par kWh pour l'achat d'électricité (d'après la Base Carbone® de l'ADEME et le Rapport « Bilan Carbone », I Care and Consult et Wavestone, juin 2018).



8.6.2. Politique en matière d'environnement

Contexte et historique des engagements en matière d'environnement

Lydec opère sur un territoire exposé au stress hydrique et aux risques naturels, dans un contexte de changement climatique, pouvant notamment s'exprimer par des épisodes pluvieux intenses et de courte durée. Les pressions environnementales qui menacent le Maroc sont exacerbées par la situation économique du pays. A cause de cette situation, et parce que les activités de Lydec sont intrinsèquement liées à la protection de l'environnement, l'entreprise positionne les enjeux environnementaux au cœur de sa stratégie depuis le démarrage de ses activités en 1997.

L'engagement de Lydec en matière d'environnement s'illustre à travers les actions déjà menées par l'entreprise. Lydec a mis en place dès 2009 un premier Plan d'actions Développement

Durable (PADD) structuré autour de 7 enjeux de la ville, dont le premier portait sur la « ville propre et saine », ainsi que 50 actions concrètes. Forte de son expérience, l'entreprise a adopté un nouveau Plan d'actions quatre années plus tard pour challenger ses objectifs et améliorer davantage son empreinte environnementale. Ce PADD 2020 se concentrait sur le volet environnemental via son premier engagement « Réduire l'impact environnemental de nos activités » et son troisième engagement « Innover dans nos métiers pour contribuer à la performance économique et environnementale du Grand Casablanca ». Puis, l'année 2016 a marqué un tournant important pour Lydec en termes de politique environnement, énergie, et climat. Pour contribuer aux objectifs de développement durable du pays, Lydec élaborait et publia un plan d'action climatique comprenant trois piliers prioritaires : l'eau, l'énergie et le climat.

Dans la continuité de sa démarche, Lydec a défini trois engagements directement en ligne avec les enjeux climat et environnement :

- Engagement 1 : Réduire de 20% les émissions de GES sur l'ensemble de son périmètre d'activité d'ici 2020 (hors pertes électriques) ;
- Engagement 2 : Atteindre une part de 10% d'énergie consommée à usage interne issue de sources renouvelables d'ici 2020 ;
- Engagement 3 : Economiser l'équivalent de la consommation en eau d'une ville de 1,2 million d'habitants d'ici 2020 (par rapport à 1997).

Dans la continuité de sa démarche, Lydec a bâti sa Feuille de route Développement Durable 2030 qui comprend plusieurs engagements, en particulier celui d'« Agir en faveur de la gestion durable des ressources naturelles dans un contexte de changement climatique » et qui illustre la volonté de renforcer ses actions pour la protection de l'environnement et la lutte contre le changement climatique. L'entreprise a ainsi pour principaux objectifs stratégiques :

- Être un acteur de référence de la gestion durable de la ressource en eau ;
- Agir pour la préservation de l'océan et du littoral ;
- Contribuer à la gestion efficace de l'énergie à travers ses activités ;
- Anticiper les enjeux liés au changement climatique.

Les collaborateurs de Lydec sont engagés pour l'atteinte de ces objectifs et l'entreprise peut compter sur l'expertise de ses équipes métiers dont la mission principale est directement en ligne avec l'amélioration de la performance environnementale. Lydec dispose notamment d'un Responsable Risques Environnementaux et Industriels (« EIRO ») qui collecte, vérifie, agrège et communique les indicateurs environnementaux de l'entreprise.

Plusieurs directions appréhendent les enjeux environnementaux inhérents aux opérations de l'entreprise et au développement durable du Grand Casablanca, telles que la Direction Exploitation Eau & Assainissement (DEEA) et la Direction Exploitation Électricité & Eclairage public (DEEE).





La performance environnementale reconnue par les certifications

Si Lydec place la performance environnementale au cœur de sa stratégie, l'engagement de l'entreprise s'observe aussi au niveau opérationnel. Lydec s'inscrit notamment dans une démarche proactive de certification en mettant ses sites d'exploitation au niveau des normes internationales. Ceci est valable aussi bien pour les services de distribution d'eau potable, et l'assainissement liquide, que pour les services de distribution d'électricité, et l'éclairage public. C'est ainsi que les stations de prétraitement El Hank et Eaucéan, la station d'épuration (Step) de Médiouna, et les postes sources de Dar Bouazza, Sidi Othmane et Abbé de l'Epée sont certifiés ISO 14 001.

Le suivi des processus métiers prend en compte les indicateurs et les exigences du Système de Management Environnemental (SME – selon les normes ISO). Le but de Lydec en matière de certification est de dépasser l'objectif de conformité pour s'orienter vers une démarche d'amélioration continue.

Le tableau suivant rend compte du niveau de certification de différentes activités de Lydec :

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Pourcentage des sites d'exploitation certifié par la norme ISO 14001 (en pourcentage du total des sites)	Assainissement	25%	50%	50%	75%	75%	75%
	Energie électrique	-	-	20%	30%	35%	35%
Masse salariale employée dans une structure certifiée par un organisme accrédité par un SME (en % du total)	3,10%	3,10%	8,10%	8,80%	10%	10%	
Puissance électrique concernée par la certification ISO 14001 (en MW)	1,6	12,8	200,1	529,4	529,4	564	

Principaux objectifs en matière d'impact environnemental au niveau des activités d'exploitation

Les objectifs métiers de Lydec sont en ligne avec les objectifs stratégiques de sa Feuille de route Développement Durable 2030, et en particulier :

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

Principaux objectifs de l'activité de distribution d'eau potable

Le rôle des services de distribution est de garantir l'alimentation en eau potable pour toutes les parties prenantes de Lydec, dans un contexte de stress hydrique et d'urbanisation.

En plus d'assurer la distribution d'eau potable, Lydec doit prendre en compte des enjeux environnementaux et sanitaires de grande importance. D'abord, les équipes opérationnelles doivent limiter les pertes en eau potable, notamment les pertes dues aux fuites dans les réseaux. A ce titre, l'amélioration des rendements de distribution est un objectif central de la politique environnementale au niveau opérationnel.

Il est également crucial pour Lydec de sauvegarder le patrimoine d'infrastructures en optimisant le renouvellement du réseau de distribution d'eau, notamment afin d'éviter la détérioration de la qualité de l'eau ainsi que les fuites de matières. Lydec veille à la qualité de l'eau potable distribuée sur de son réseau de façon continue via Labelma, son laboratoire d'analyses des eaux (voir « Impacts positifs de Lydec sur son environnement » dans « 8.6.1. Impacts environnementaux de l'activité »).

Principaux objectifs de l'activité d'assainissement

Les objectifs de Lydec en matière de préservation de l'environnement s'inscrivent dans le cadre de la Charte Nationale de l'Environnement et du Développement Durable ainsi que du Plan directeur antipollution de la Wilaya de Casablanca-Settat.

L'entreprise se mobilise afin de relever les défis technologiques et humains des grands projets de dépollution, et également pour la lutte contre les inondations et les pressions environnementales associées.

Enfin, limiter la pollution liée aux rejets d'eaux usées dans l'écosystème est une priorité majeure pour Lydec.



Principaux objectifs de l'activité éclairage public

A l'instar des services de distribution d'électricité, les équipes doivent s'inscrire dans une démarche d'efficacité énergétique afin de réduire l'impact carbone de l'entreprise et participer à la lutte contre le dérèglement climatique. Cela fait notamment écho à la volonté de Lydec de s'inscrire dans une démarche de certification, et plus précisément de prendre en compte les nouvelles exigences réglementaires ou normatives dès leurs publications pour s'aligner le plus vite possible avec les meilleurs standards. Dans cette optique, les équipes en charge de l'éclairage public ont également pour objectif d'utiliser les nouvelles technologies comme un levier d'amélioration environnemental.

La politique de Lydec en matière d'éclairage public est également tournée vers la maintenance et les actions préventives en vue d'allonger la durée de vie des infrastructures et d'éviter les émissions carbone liées à l'achat de nouveaux matériels ou la construction de nouveaux bâtiments. Avec près de 155.000 points lumineux, la maintenance non destructive des candélabres est un enjeu central.

Les activités d'éclairage public sont également concomitantes avec le développement des projets liés au concept de Smart City. Si l'amélioration du cadre de vie et la mise en valeur du patrimoine urbain sont des problématiques stratégiques, Lydec a également pour objectif de participer au développement des nouveaux tissus urbains en limitant leur futur impact environnemental. C'est ainsi que l'entreprise a pour ambition d'accompagner le Plan de développement de la ville à travers plusieurs projets d'aménagement.

Depuis 2017, les objectifs de Lydec en termes d'éclairage public s'appuient notamment sur la norme ISO 50001 qui permet de guider l'entreprise vers une amélioration de son rendement énergétique tout en assurant la conformité réglementaire de ses activités.

Lydec a déployé des ressources afin d'évaluer la performance (diagnostics terrain, revue énergétique, etc.) et atteindre les standards requis par l'ISO 50001. En 2019, l'entreprise a reçu la certification ISO 50 001 pour son activité d'éclairage public.



Depuis 2020, Lydec se prépare à faire évoluer le périmètre de son système de management de l'énergie conformément à la norme ISO 50 001 v 2018 à l'ensemble des activités de Lydec.

Principaux objectifs de l'activité de distribution d'électricité

Le territoire du Grand Casablanca est particulièrement exposé à une dégradation du rendement énergétique en raison de deux phénomènes : la verticalisation de l'habitat (cette tendance est d'ailleurs renforcée par l'urbanisation grandissante), et le vieillissement accéléré du réseau causé par une puissance appelée de plus en plus importante du fait du développement économique du territoire.

L'objectif principal de Lydec est donc l'optimisation continue et systématique de la performance énergétique du réseau de distribution.

8.6.3. Actions et mesures mises en place

Les actions et mesures mises en avant, en interne et en externe, pour limiter les impacts sur l'environnement, concernent principalement l'année 2020.

Mesures mises en place pour limiter les consommations d'eau et d'énergie, ainsi que la génération de déchets

Lydec met en œuvre plusieurs actions pour limiter l'impact environnemental lié à sa consommation d'eau, d'énergie, et de carburant à usage interne, et réduire la génération de déchets.

Mesures pour réduire la consommation d'eau à usage interne

Pour réduire sa consommation d'eau en interne, Lydec agit sur deux axes. D'abord, l'entreprise souhaite responsabiliser ses collaborateurs ainsi que certaines parties prenantes externes (prestataires, etc.). Dans cette optique, Lydec a mis en place des opérations de sensibilisation afin de partager les bonnes pratiques et les écogestes permettant une réduction de la consommation d'eau. En parallèle, l'entreprise a mis en place un certain nombre d'actions directement destinées à réduire la consommation d'eau au quotidien : plantes à faible consommation d'eau pour les jardins, arrosage automatique programmé, chasses d'eau à deux poussoirs, etc.

Afin de suivre l'impact de ces mesures au plus près et actualiser ses objectifs de réduction, Lydec suit les consommations d'eau par entité.

Ces mesures ont permis à Lydec de réduire sa consommation annuelle d'eau à usage interne de plus de 40.000 m³ entre 2018 et 2020, passant de plus de 200.000 m³ à environ 160.000 m³ (voir « Consommations d'eau et d'énergie à usage interne » dans « 8.6.1. Impacts environnementaux de l'activité »).

Mesures pour réduire la consommation d'électricité en interne

La consommation d'électricité est particulièrement émettrice de GES. Pour limiter son impact sur l'environnement, Lydec agit quotidiennement pour réduire la consommation interne d'énergie.



Tout comme pour l'eau, les actions de l'entreprise se déclinent en deux axes. Premièrement, Lydec souhaite responsabiliser ses collaborateurs. Dans ce sens, l'entreprise a décentralisé les budgets dédiés à la consommation d'énergie afin que chaque entité soit responsable de la maîtrise de sa propre consommation (et du budget correspondant). Toujours pour responsabiliser ses collaborateurs et leur permettre d'intégrer les bonnes pratiques, Lydec a lancé une campagne sur les « écogestes ». En parallèle, Lydec utilise une panoplie de solutions techniques pour réduire sa consommation d'énergie : l'utilisation d'ampoules LED basse consommation, l'installation de détecteurs de mouvement, arrêt automatique de la climatisation en soirée, etc.

Mesures pour réduire la consommation de carburant en interne

Lydec est parvenue à réduire sa consommation de carburant chaque année depuis 2016 (voir « Consommations d'eau et d'énergie à usage interne » dans « 8.6.1. Impacts environnementaux de l'activité »). Ce résultat est le fruit de deux types d'actions :

D'abord, une partie de la consommation a pu être évitée en améliorant les processus logistiques inhérents au parc automobile de l'entreprise. Un projet d'ordonnement a notamment été mis en place afin de rationaliser les déplacements des équipes opérationnelles.

La mutualisation de certains véhicules entre plusieurs collaborateurs a également été mise en place.

Ensuite, l'entreprise a modernisé sa flotte de véhicules en remplaçant les voitures les plus polluantes : 52 véhicules légers ont ainsi été remplacés en 2020. En parallèle, 196 boîtiers intelligents ont été installés pour mesurer la consommation des véhicules, évaluer le comportement des conducteurs et identifier des leviers d'amélioration. Une fois les bonnes pratiques partagées, moins d'excès de vitesse ont été enregistrés et les conducteurs ont adopté une conduite moins consommatrice de carburant. Enfin, Lydec s'est dotée d'une dizaine de vélomoteurs électriques pour ses coupeurs.



Mesures pour réduire la génération de déchets en interne

Lydec a pour mission d'assurer la distribution en eau et en électricité du Grand Casablanca et de répondre aux besoins des différents acteurs du territoire et doit pour cela mener des actions parfois génératrices de déchets. Par exemple : le centre de maintenance des engins spéciaux produit des huiles usagées, le matériel informatique peut devenir obsolète, et les activités de distribution d'électricité demandent le remplacement régulier de certains câbles.

Pour réduire l'impact de ses déchets sur l'environnement, Lydec agit à la fois en amont et en aval de ses activités.

D'abord, Lydec se mobilise pour réduire sa production de déchets. Dans cette optique, l'entreprise a diminué l'usage du plastique à la fois au niveau des sites d'exploitation et au niveau des bureaux. Lydec encourage également ses collaborateurs à éviter l'utilisation de consommables jetables, par exemple les fournitures de bureau (agrafes, surligneurs, etc.) ou les capsules de café.

En parallèle, Lydec met en place des actions pour limiter l'impact des déchets qu'il n'est pas possible d'éviter. Dans ce cadre, l'entreprise optimise le tri sélectif, notamment au niveau de la gestion de sa flotte de véhicules (récupérations des huiles, etc.). Lydec privilégie le réemploi au recyclage. Ainsi, lorsque cela est possible, l'entreprise effectue des dons, notamment d'équipements informatiques, aux écoles, associations, et autres établissements caritatifs.

Mesures mises en place par Lydec pour dépolluer le Grand Casablanca

Gestion des déchets issus des eaux usées

Du fait de l'écoulement naturel des eaux vers l'océan et du nombre important d'habitants (et d'activités économiques associées), le littoral de Casablanca est souvent pollué par des déchets solides. Déchets ménagers divers et emballages plastiques ne sont que deux exemples de déchets ayant un impact négatif sur la faune et la flore environnante.

Mise en service en 1994 dans le cadre de l'anti-pollution de la zone Ouest de Casablanca, la station El Hank traite jusqu'à 50% des eaux usées de Casablanca. En 2020, Lydec a poursuivi l'extraction des déchets issus des surverses de la station lors des grands épisodes pluvieux. Ce sont ainsi 8 tonnes de colis, chiffons, canettes et filets de pêches usagés, entre autres déchets, qui ont été collectés par les équipes de nettoyage qui surveillent et retirent les déchets accessibles dès qu'ils sont identifiés et accessibles par la terre. De plus, en fin d'année 2020, Lydec a mis en place une solution innovante au niveau de la station El Hank et de l'esplanade à proximité de la Grande Mosquée Hassan II : le filet d'interception des déchets flottants (avant leur déversement en mer).

En plus des déchets solides, Lydec porte une attention toute particulière aux rejets d'eaux industrielles qui menacent le littoral. En 2020, Lydec a signé 86 nouvelles conventions d'accompagnement, et a réalisé 2.343 enquêtes sur les rejets industriels. Lydec a également réalisé 490 assistances



techniques auprès des industriels pour limiter la pollution.

Dans le même cadre, Lydec réalise des missions de surveillance de la qualité des eaux du littoral, en particulier des plages du Grand Casablanca.

Optimisation de la performance environnementale des sites de gestion des eaux usées

Les opérations de traitement des eaux usées ont un impact positif sur l'environnement car elles assurent le renouvellement d'une ressource rare et nécessaire au bon fonctionnement de la région. Toutefois, les sous-produits de traitement des eaux usées peuvent représenter un risque pour l'environnement s'ils ne sont pas correctement pris en charge. Dans ce cadre, Lydec mobilise ses collaborateurs pour s'assurer que ses sites soient à même de traiter les eaux efficacement tout en évitant de déverser les déchets dans l'environnement. Cela est vrai aussi bien pour les stations d'épuration de Médiouna et Nouaceur, qu'au niveau d'El Hank et d'Eaucéan, les deux stations de prétraitement de Lydec.

Dans ce cadre, Lydec assure en permanence la maintenance de tous ses sites pour éviter la contamination de l'écosystème par des rejets dangereux. En 2020, Lydec a instauré, au niveau de la station de pompage Zerkouni, une technique de curage des baches par « grappin hydraulique », sans arrêt des pompes de la station et sans rejet et déversement des eaux usées en milieu naturel.

Amélioration de la performance environnementale des réseaux d'eau potable

La performance des réseaux d'eau potable est une problématique centrale pour Lydec. En 2020, l'entreprise a intensifié ses efforts pour limiter ses pertes en eau. Le plan d'actions mené par l'entreprise à cet égard a permis d'économiser plus de 10 millions de m³ d'eau potable en 2020. Dans la continuité des résultats des années précédentes, le rendement de distribution d'eau potable s'est maintenu en 2020 et a atteint 77.32%.

Pour parvenir à ce résultat, l'entreprise a notamment renforcé ses effectifs pour la recherche de fuites. Le nombre de collaborateurs intégrés aux équipes de recherche a doublé en 2020. En parallèle, et toujours pour lutter contre les fuites, Lydec a accru son parc de détecteurs

acoustiques (2.000 détecteurs au total). Pour lutter contre les fuites en aval, Lydec a amélioré la capacité de son réseau à se réguler en cas d'incident à travers la création de neuf postes de régulation de pression et grâce à l'optimisation en continu des consignes de pression à tous les étages des bâtiments. En plus de cela, plusieurs opérations de renouvellement ont été menées, notamment pour remplacer les parties du réseau constituées de fonte grise, sujettes à la dégradation (et donc aux fuites). En 2020, plus de 1.837 fuites sur conduite ont été détectées et réparées.

Afin de renforcer la performance environnementale de l'exploitation et de la distribution d'eau potable, la transition vers un réseau intelligent a été accentuée en 2020. Une partie des tronçons concernés par le renouvellement a d'ailleurs été identifiée grâce aux nouvelles technologies de détection (smart ball, outils de diagnostic de corrosion, etc.). En 2020, Lydec a « écouté » près de 19.000 km de réseaux lors des opérations d'inspections nocturnes.

Optimisation de l'efficacité énergétique

L'efficacité énergétique fait partie des enjeux prioritaires de l'entreprise en termes d'impact sur l'environnement. L'atteinte des objectifs de l'entreprise concernant la réduction de ses émissions de GES est d'ailleurs en partie conditionnée par la capacité de Lydec à optimiser son réseau de distribution d'électricité et d'éclairage public. C'est dans cette optique que Lydec met chaque année en place de nouvelles mesures au niveau opérationnel.

Lydec a poursuivi sa campagne de contrôle du comptage des clients Moyenne Tension afin de lutter contre les fraudes éventuelles et détecter les pertes non techniques. A fin décembre 2020, 1.783 postes clients ont été contrôlés sur la plateforme de télérelève, dont 450 également contrôlés sur site. De plus, la poursuite des actions de lutte contre les fraudes et anomalies sur les réseaux électriques Basse Tension, ont permis de récupérer 12.02 GWh, grâce aux actions conjointes de la sectorisation et de l'analyse ciblée de la consommation des clients en fonction de leur activité et fluctuation de leur consommation. Pendant cette période, Lydec a également adapté la puissance de 120 postes de distribution publique afin d'aligner les besoins de ses clients avec les outils de distribution et éviter les consommations d'énergie inutiles (gain de 288,3 MWh).

Ces opérations ont permis à Lydec de limiter les pertes en rendement sur son réseau de distribution d'électricité malgré un contexte tendu (développement urbain et vieillissement des infrastructures privées de réception).

En parallèle, Lydec a mis en place une campagne de renouvellement de son parc d'éclairage public. L'entreprise a notamment choisi de se tourner vers la technologie LED qui dispose d'une meilleure durée de vie et qui nécessite beaucoup moins d'énergie que les alternatives plus classiques utilisées pour les candélabres (lampes à sodium haute pression ou iodures métalliques par exemple), en cohérence avec l'une des orientations du SDAL. Ce sont ainsi 16 400 luminaires LED qui ont été posés et exploités sur le périmètre de la gestion déléguée en 2020.

De plus, cette composante LED a été intégrée au cahier des charges lotissement qui a été revu, ainsi que dans les projets de restructuration des quartiers en basse tension sur la partie éclairage public. Pour que les collaborateurs puissent appréhender facilement cette nouvelle technologie, l'entreprise construit un portefeuille de modules de formation au travers de son Académie Lydec.

Plus généralement, et à l'instar des activités qui concernent le traitement et la distribution d'eau, Lydec a mis en place des mesures afin de répondre aux exigences du Système de Management Environnemental. En 2017 et en 2018, Lydec avait mis en place plusieurs mesures à l'échelle de toute l'entreprise afin de s'aligner avec les exigences de la certification ISO 50001 pour son activité d'éclairage public (définition de la politique énergétique, mobilisation des parties prenantes concernées, etc.). Grâce à ce plan d'actions, Lydec a obtenu en 2019 l'accréditation pour la toute nouvelle version de de la norme ISO 50001 (version 2018). L'obtention de la certification ISO 50001 illustre la capacité de Lydec à fédérer ses équipes et à mettre en place des solutions concrètes au niveau des bonnes pratiques de management, de l'innovation, des services achats, et de la mobilisation des parties prenantes. Les prochaines étapes de mise en œuvre du système de management de l'énergie (SMEn) consisteront à matérialiser des actions pour la fiabilisation des données techniques (Patrimoine et Facturation).



Un engagement durable

8.7.1. Objectifs et domaines d'intervention de la Fondation Lydec

La Fondation Lydec a été créée en janvier 2015 afin de structurer la démarche d'engagement sociétal de Lydec, en partenariat avec le tissu associatif et la société civile sur son territoire d'ancrage, le Grand Casablanca.

Les principaux objectifs de la Fondation Lydec sont :

- Coconstruire des projets porteurs avec des acteurs de référence dans les domaines de l'environnement et de la solidarité de proximité ;
- Promouvoir l'engagement sociétal des collaborateurs de Lydec ;
- Assurer une meilleure visibilité des actions d'engagement sociétal de Lydec.

Conformément à la démarche RSE de Lydec, la Fondation Lydec intervient principalement sur trois axes d'intervention, en lien avec l'exercice de ses activités et les enjeux de son territoire d'ancrage :

- L'Environnement, et en particulier l'éducation et la sensibilisation à l'environnement et au développement durable ;

- La Solidarité de proximité, avec le soutien à l'éducation et à l'insertion économique et sociale des populations en difficulté, notamment les jeunes et les femmes ;
- L'Engagement sociétal des collaborateurs de Lydec.

8.7.2. Gouvernance et principes d'éthique de la Fondation Lydec

La Fondation Lydec est gérée par un Conseil d'Administration composé de directeurs de Lydec ainsi que de deux administrateurs indépendants représentants de la société civile. Dans le cadre de sa démarche RSE et conformément à ses engagements pris dans le domaine de la lutte contre la corruption, comme ceux du Pacte Mondial des Nations Unies, Lydec a mis en place un Système de Management Anti-corruption (SMAC), et compte tenu des valeurs d'éthique et d'intégrité qu'elle porte, la Fondation Lydec applique les principes du SMAC sur le périmètre de ses activités. Cette démarche prend effet via :

- La déclinaison des procédures et documents de référence établis pour Lydec et applicables à la Fondation Lydec tels que la charte éthique ou la politique « cadeaux » de Lydec ;

- La mise en place d'un certain nombre de documents spécifiques à la Fondation, conformément aux exigences de la norme ISO 37001, tels que le règlement intérieur ou l'intégration d'une clause relative au respect des principes du SMAC dans les conventions de partenariat signées avec les partenaires de la Fondation.

8.7.3. Bilan des 5 ans de la Fondation Lydec (2015-2019)

Durant ses cinq premières années d'existence, la Fondation Lydec a réalisé, en partenariat avec le tissu associatif et des acteurs de la société civile, des actions concrètes et à fort impact social, sociétal et environnemental.

Concrétisés à travers des partenariats structurants conclus avec des associations de référence, les programmes d'actions 2015-2017 et 2018-2020 de la Fondation Lydec, ont permis la réalisation de projets emblématiques sur les trois axes d'intervention de la Fondation Lydec.

Sur la période 2015-2019

Sur l'axe « Environnement », et en collaboration avec ses partenaires :

- Mobilisation renforcée des associations civiles dans les domaines de l'environnement, développement durable



et changements climatiques (en partenariat avec l'Alliance Marocaine pour le Climat et le Développement Durable (AMCDD) Casa-Settat) ;

- Plus de 87.000 estivants ont été sensibilisés à la protection de l'environnement, dans le cadre de l'opération annuelle « Plages Propres » sur les deux plages parrainées Lalla Meryem et Nahla (en partenariat avec la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement (FM6E) et l'Association des Enseignants des Sciences de la Vie et de la Terre (AESVT)) ;
- Plus de 64.500 élèves ont visité les Centres d'Education à l'Environnement de Casablanca et Mohammedia (en partenariat avec l'AESVT) ;
- 1.600 m² d'espace expérimental d'agriculture urbaine regroupant plus de 80 espèces végétales irriguées par les eaux usées épurées de la Step de Médiouna, ont accueilli plus de 2.100 visiteurs (en partenariat avec l'Association Recherche-Action pour le Développement Durable (ARADD)).

Sur l'axe « Solidarité de proximité », et en collaboration avec ses partenaires :

- Près de 1.400 élèves ont bénéficié d'un programme préscolaire (en partenariat avec la Fondation Zakoura, la Fondation Marocaine pour la Jeunesse, l'Initiative et le Développement (MJID), et/ou l'Association Espace Point de Départ (ESPOD)) ;
- Plus de 160 femmes bénéficiaires inscrites pour les formations relatives aux métiers de la cuisine – pâtisserie, de la coupe et couture, ou à l'auto-entreprenariat (en partenariat avec ESPOD) ;
- Plus de 4.200 paniers ont été distribués à des familles dans le besoin à l'occasion de l'opération annuelle Ramadan Attadamoun (en partenariat avec les associations ESPOD, Association Al Amal, Association Aides et Action 2M, Association Bab Rayan, ...).

Sur l'axe « Engagement sociétal des collaborateurs », et en collaboration avec ses partenaires :

- 23 projets de raccordement en eau, assainissement, électricité et éclairage public ont été engagés par Aquassistance Maroc au profit de plus de 3.500 familles situées dans des zones

enclavées du Maroc (châteaux d'eau, forages, pompage solaire, éclairage solaire, sanitaires d'écoles ...) ;

- 28 étudiants méritants ont pu bénéficier d'un programme d'accompagnement assuré par Lydec (en partenariat avec la Fondation Marocaine de l'Etudiant (FME)) ;
- 10 lycéennes et lycéens ont bénéficié d'une bourse de mérite et d'un mentorat assuré par les collaborateurs de Lydec dans le cadre du programme Imtiaz I initié par la Fondation Lydec sur la période 2015-2018, et 20 lycéennes et lycéens en bénéficient dans le cadre du programme Imtiaz II, en cours sur la période 2019-2021.

La Fondation Lydec renouvellera ses partenariats structurants pour la période 2021-2023.

8.7.4. Principales actions de solidarité dans le contexte Covid-19 (2020)

La Fondation Lydec a poursuivi ses actions de solidarité dans le contexte sanitaire de pandémie Covid-19, en partenariat avec le tissu associatif, et notamment dans le cadre de son axe d'intervention « solidarité de proximité » :

- A l'occasion de la 8^e édition de l'opération « Ramadan Attadamoun », organisée au profit de familles du Grand Casablanca dans le besoin, ce sont près de 1.000 paniers de produits alimentaires et sanitaires de première nécessité qui ont été distribués en partenariat avec la Banque Alimentaire et les autorités locales ; et près de 800 bons d'achats qui ont été distribués auprès d'autres personnes et familles dans le besoin, et

ce, en partenariat avec sept associations (Association Espace Point de Départ (ESPOD), Association Bénévoles Al Amal, Association Aides et Actions 2M, Association Bab Rayan, Association Marocaine pour le Soutien de l'Orphelin (AMSO), Association Soubai Bensouda Sport et Culture, et Association Al Amal pour l'Environnement et Développement et le Travail Social).

- 20 ordinateurs reconditionnés ont été remis à des familles casablancaises dans le besoin et leurs enfants afin qu'ils puissent bénéficier du télé-enseignement mis en place par le gouvernement pendant le confinement sanitaire, dans le cadre de l'opération « Ordinateurs pour tous » en partenariat avec l'association Bidawa+.

Par ailleurs, sur l'axe « Environnement », la Fondation Lydec a organisé la 18^e édition de l'opération Plages Propres sur la plage Lalla Meryem, et la 3^e édition sur la plage Nahla, en partenariat avec la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement (FM6E), et les autorités locales de Casablanca, dans le strict respect des règles et mesures sanitaires en vigueur, dues au contexte de pandémie Covid-19. Plus de 35.000 estivants ont été sensibilisés à la préservation de l'environnement, de l'océan et du littoral, et à la limitation de la propagation du virus via l'application des gestes barrière.

A travers ces résultats, la Fondation Lydec se positionne aujourd'hui comme un acteur contribuant concrètement au développement durable du Grand Casablanca.





Note méthodologique du Reporting ESG

8.8.1. Contexte

La circulaire n°03/19 de l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux (AMMC) du 20 février 2019, inclut, dans son annexe III.2.M., un volet sur la publication d'informations ESG pour les émetteurs concernés. Le deuxième rapport de contribution sociale, sociétale et environnementale de Lydec – le premier ayant été publié en 2017 sur une base volontaire – permet notamment de répondre à ces nouvelles exigences. La table de correspondance AMMC-Lydec (annexe 2) permet de faire le lien entre les informations requises par la circulaire et les informations communiquées dans le rapport financier annuel 2020 de Lydec, incluant les informations ESG du chapitre « 8. Rapport de contribution sociale, sociétale et environnementale ».

Au-delà de l'obligation réglementaire, ce rapport de contribution sociale, sociétale et environnementale s'inscrit dans une logique de transparence vis-à-vis des différentes parties prenantes de l'entreprise, en particulier externes (clients, autorités, analystes, etc.), et de volonté de renforcer la lisibilité de la démarche RSE de Lydec.

Pour établir son reporting ESG, Lydec s'inspire notamment aux standards internationaux les plus reconnus en matière de reporting extra-financier, à savoir ceux de la Global Reporting Initiative (GRI), (actuellement les « GRI Sustainability Reporting Standards »).

8.8.2. Périmètre de reporting

Le périmètre de reporting des informations ESG couvre :

- > La période de l'exercice 2020 (du 01/01/2020 au 31/12/2020), et/ou des exercices précédents pour certaines informations (précisés dans le corps du rapport),

- > L'ensemble des collaborateurs de Lydec,
- > L'ensemble des sites administratifs et techniques de Lydec,
- > L'ensemble des activités et métiers de Lydec sur le territoire Grand Casablanca :
 - La distribution d'eau potable,
 - L'assainissement liquide,
 - La distribution d'électricité,
 - L'éclairage public.
- > L'ensemble des activités de la Fondation Lydec menées dans le cadre de ses programmes de partenariats 2015-2017 et 2018-2020.

8.8.3. Organisation du reporting

Le reporting des informations ESG est le fruit d'une collaboration entre les différentes directions et entités contributrices au sein de Lydec, et est piloté par la Direction de la Communication, du Développement Durable, et de l'Innovation (DCDDI).

Processus de collecte des informations

Les informations publiées dans le présent rapport proviennent essentiellement :

- > Des informations déjà publiées par Lydec via d'autres canaux de communication,
- > Des informations internes collectées spécifiquement à l'occasion de la campagne de reporting ESG de l'exercice 2020 auprès des directions et entités concernées.

Le processus de collecte des informations diffère selon la nature des informations et les entités contributrices, en particulier :

- > Pour les informations relatives à la gouvernance et à l'éthique : la Direction Gestion du Contrat et la Déontologue de Lydec collectent ces informations,



- > Pour les informations sur les parties prenantes : le Département Développement Durable et la Fondation Lydec collectent une partie de ces informations, et l'autre partie est collectée auprès des autres directions et entités de Lydec,
- > Pour les informations sociales : la Direction des Ressources Humaines (DRH) s'appuie sur le Système d'Information SAP-HR qui est articulé autour de quatre modules : SAP paie, SAP formation, ainsi que SAP-PA et GT qui permettent une gestion administrative et dématérialisée des dossiers physiques des collaborateurs Lydec,
- > Pour les informations santé et sécurité : les données relatives à la santé des collaborateurs sont collectées par la DRH, avec l'appui du Centre de Santé ; puis, un réseau de préventeurs sécurité veille rigoureusement à remonter les données concernant les incidents sécurité et accidents du travail auprès de la Direction Prévention Sécurité,
- > Pour les informations environnementales : les relevés de consommation d'eau, d'électricité, et de carburant sont collectés et traités par la Direction des Fonctions Support, sur la base des informations fournies par les sites administratifs et techniques concernés.

Fréquence de reporting des informations et contrôles effectués

La fréquence de collecte des informations effectuée par les directions et entités contributrices au reporting ESG est régulière, et cela afin de réaliser des contrôles de cohérence et vérifier leur fiabilité avant de le reporting final. La fréquence de reporting et la nature des contrôles effectués peut varier d'une direction ou entité à l'autre (ex. tableaux de bord de suivi et contrôle mensuel, semestriel, etc.).

Processus de consolidation et de validation finale des informations

Un Comité de Pilotage, composé de la Direction Administrative et Financière (DAF), de la Direction Gestion du Contrat (DGCO) et de la Direction de la

Communication, du Développement Durable, et de l'Innovation (DCDDI), a été mis en place dès 2019 afin de :

- > Collecter les informations auprès des directions et entités contributrices concernées (voir processus de collecte),
- > Effectuer des contrôles de cohérence sur les informations collectées,
- > Consolider les informations dans le présent rapport annuel 2020.

Le rapport annuel 2020 a ensuite été validé par la Direction Générale, puis le Conseil d'Administration, en février 2021. Par ailleurs, certaines informations ESG de Lydec sont également communiquées et consolidées au niveau du Groupe SUEZ qui met à disposition de ses filiales des outils de reporting, en particulier :

- > Pour le reporting environnemental : une solution informatique en ligne est utilisée depuis 2003. Elle permet la gestion et la documentation du périmètre de reporting, la saisie, le contrôle et la consolidation des indicateurs, l'édition de rapports et, enfin, la mise à disposition de la documentation nécessaire à la collecte et au contrôle des données.
- > Pour le reporting social : un outil de consolidation financière permet la collecte, le traitement et la restitution de données saisies par les entités juridiques locales via une phase dédiée aux indicateurs sociaux.





Afin de s'assurer de la fiabilité des informations remontées par les filiales, le Groupe SUEZ effectue des contrôles de cohérence en interne, ou via le recours à un organisme tiers indépendant dans le cadre des travaux de vérification menés en cohérence avec les dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce français. A noter que Lydec a déjà fait partie de l'échantillon des entités sélectionnées pour ces travaux de vérification.

8.8.4. Limites méthodologiques et processus d'amélioration continue

Il convient de préciser que :

- > Pour certaines informations, le processus de reporting peut légèrement varier d'une direction ou entité contributrice à l'autre,
- > Certaines informations peuvent ne pas être communiquées à périmètre constant d'une année à l'autre. Pour autant, le périmètre courant de Lydec ne varie que très peu, voire pas du tout, d'une année à l'autre (sites, activités et reporting similaires).

Afin d'améliorer le processus de reporting des informations ESG, Lydec déploie plusieurs actions, et en particulier :

- > La sensibilisation des contributeurs, facilitée grâce à un dialogue continu avec le comité de pilotage du reporting,
- > La mise en place d'outils permettant de collecter, contrôler et consolider les informations de façon optimale et efficace.

Définition des indicateurs quantitatifs

Les indicateurs quantitatifs définis ci-après sont en cohérence avec le périmètre de reporting précisé précédemment, couvrant ainsi : l'ensemble des collaborateurs, sites administratifs et techniques, activités et métiers de Lydec. Ils ont été calculés sur les exercices concernés et précisés dans le corps du rapport (année calendaire 2020 et/ou années antérieures).

Informations sociales

- > Nombre de démissions : Nombre de départs de l'entreprise imputables à une démission.
- > Nombre de licenciements : Nombre de départs de l'entreprise imputables à un licenciement.
- > Embauches CDI : Nombre d'employés embauchés par l'entreprise en Contrat à Durée Indéterminée.
- > Embauches CDD : Nombre d'employés embauchés par l'entreprise en Contrat à Durée Déterminée.
- > Répartition des effectifs par catégorie d'employés : Nombre d'employés (effectif en fin d'année) de la catégorie concernée / Nombre total d'employés (effectif en fin d'année).
- > Nombre d'années d'ancienneté : Temps écoulé en année(s) révolue(s) entre le jour d'arrivée du salarié dans l'entreprise et le 31 décembre de l'année concernée.
- > Effectif par ancienneté : Nombre d'employés (effectif en fin d'année) de la catégorie d'ancienneté concernée (Ex. « 0 à 5 ans ») / Nombre total d'employés (effectif en fin d'année).
- > Nombre d'employés formés : Nombre d'employés ayant suivi au moins une formation professionnelle proposée par l'entreprise (modules e-learning et/ou formations présentielle).
- > Nombre d'heures de formation : Nombre d'heures de formation suivies par les employés concernés (modules e-learning et/ou formations présentielle).
- > Part de personnes formées par rapport à l'effectif global (en %) : Nombre d'employés formés (en ETP) / Nombre total d'employés (en ETP).
- > Budget formation par rapport à la masse salariale totale : Budget dédié à la formation des employés de l'entreprise / Masse salariale totale.
- > Accident du travail : Tout accident qui survient par le fait ou à l'occasion du travail, à une personne travaillant pour le compte de l'entreprise.





- > Nombre d'accidents du travail en service : Nombre d'accidents du travail survenus sur le lieu de travail de l'employé.
- > Nombre d'accidents du travail en trajet : Nombre d'accidents du travail survenu pendant le trajet d'aller ou de retour entre le lieu de travail et la résidence ou le lieu de restauration de l'employé.
- > Total des accidents du travail : Nombre d'accidents de travail en service + nombre d'accidents du travail en trajet.
- > Taux de gravité des accidents du travail : Nombre de journées indemnisées pour 1000 heures travaillées sur l'année concernée, soit le nombre de journées perdues par incapacité temporaire pour 1000 heures travaillées.
- > Taux de fréquence des accidents du travail : Rapport entre le nombre total d'accidents sur le lieu de travail ayant entraîné la mort ou une incapacité de travail d'au moins un jour sur l'année concernée, multiplié d'un coefficient d'un million.
- > Répartition des situations dangereuses par type (en %) : Nombre de situations dangereuses remontées par catégorie / Nombre total de situations dangereuses remontées.

Informations environnementales

- > Consommation d'eau à usage interne (en m³) : Volume d'eau consommé par l'ensemble des sites administratifs et techniques de l'entreprise.
- > Consommation d'énergie à usage interne (en kWh) : Quantité d'électricité consommée par l'ensemble des sites administratifs et techniques de l'entreprise.
- > Consommation de carburant par type de véhicule ou d'engin (en milliers de litres) : Quantité de carburant consommée par les véhicules et engins utilisés par Lydec.
- > Pourcentage des sites d'exploitation certifiés par la norme ISO 14001 (en % du total des sites) : Nombre de sites d'exploitation certifiés par la norme ISO 14001 / Nombre total de sites d'exploitation.

- > Pourcentage d'employés dans une structure certifiée par un organisme accrédité par un SME (en % du total) : Nombre d'employés (en ETP) travaillant dans une structure certifiée par un organisme accrédité par un SME / Nombre total d'employés de l'entreprise (en ETP).
- > Puissance électrique concernée par la certification ISO 14001 (en MW) : Puissance électrique produite par des structures disposant d'une certification ISO 14001 / Puissance électrique produite par l'ensemble des sites de l'entreprise.
- > Taux de conformité globale pour l'analyse de l'eau : Nombre d'échantillons analysés et certifiés conformes par Labelma (le laboratoire d'analyse des eaux de Lydec) au regard des normes marocaines / Nombre total d'échantillons analysés par Labelma.
- > Rendement de distribution d'eau potable (en %) : Volume d'eau potable consommé par les clients / volume d'eau potable introduit dans le réseau de distribution.





09



Rapport financier

- 9.1. Faits marquants au 31 décembre 2020
- 9.2. Synthèse de l'évolution des résultats
- 9.3. Analyse de la marge de distribution des fluides et des autres produits
- 9.4. Excédent Brut d'Exploitation
- 9.5. Autres produits et charges
- 9.6. Besoin en Fonds de Roulement
- 9.7. Flux de trésorerie
- 9.8. Bilan simplifié de Lydec au 31 décembre 2020
- 9.9. Investissements
- 9.10. Actif circulant
- 9.11. Situation de Trésorerie nette
- 9.12. Financement Long Terme
- 9.13. Passif circulant
- 9.14. Proposition d'affectation du résultat net
- 9.15. Informations sur le capital de la société
- 9.16. Honoraires des commissaires aux comptes





Crise sanitaire liée à la pandémie Covid-19

L'année 2020 a été principalement marquée par la crise sanitaire Covid-19 ayant imposé un confinement ayant duré plus de trois mois et un état d'urgence sanitaire prolongé à l'échelle du Royaume toujours en vigueur à la date d'arrêt des comptes, avec des conséquences économiques et sociales importantes :

- > Baisse significative des ventes de l'électricité (i) aux industriels en raison de l'arrêt ou du ralentissement de l'activité de plusieurs unités industrielles, (ii) aux clients « Grand public » suite à la fermeture ou à la baisse d'activité des clients relevant de la catégorie cafés, restaurants, commerces...et (iii) au segment « Administrations » en lien notamment avec les mesures de confinement,
- > Diminution des ventes travaux et peines et soins y afférents en raison du ralentissement voire interruption de certains projets du fait d'une disponibilité limitée des ressources et des moyens nécessaires à leur réalisation,
- > Dégradation des encaissements de tous les segments clients avec une incidence sur l'endettement de Lydec

Lydec s'est rapidement mobilisée pour mettre en place les dispositions nécessaires pour assurer la continuité de service dans le respect des décisions des Autorités Publiques. Pour atténuer les impacts financiers de cette pandémie, Lydec a :

- > mis en œuvre un plan exceptionnel de maîtrise des dépenses d'exploitation,
- > levé des financements moyen terme à hauteur de 1 100 Mdhs tel qu'autorisé par le conseil d'administration sous forme :
- > d'un emprunt bancaire de 600 Mdhs sur 5 ans contracté et encaissé le 22 juillet 2020,

- > d'une émission obligataire par placement privé de 500 Mdhs, clôturée avec succès le 13 août 2020,
- > décidé de sursoir à la distribution des dividendes au titre du résultat de 2019 et de l'affecter à une réserve facultative.

Lydec a également participé au fonds spécial pour la gestion de la pandémie Covid-19 pour un montant de 10 MDH.

Révision contractuelle du contrat de Lydec

Poursuite des travaux de révision contractuelle durant l'année 2020 et lancement des audits sur la période 2012-2020.

Révisions tarifaires

Poursuite des discussions avec les Autorités concernant les révisions économiques 2018 et 2019. Le dossier n'ayant pas encore abouti, les impacts en termes de chiffre d'affaires supplémentaire n'ont pas été constatés dans les comptes arrêtés au 31 décembre 2020.

Provision pour dépréciation des créances clients

Revue à la hausse de la provision client permettant la couverture du risque de défaut de paiement des clients impactés par l'état d'urgence sanitaire lié à la pandémie COVID-19, principalement les clients industriels, particuliers et les patentés.

Harmonisation du périmètre

Ce dossier n'a pas connu d'avancement durant 2020.

Synthèse de l'évolution des résultats

En millions de dirhams	RE FY-2019	RE FY-2020	RE FY-2020 vs RE FY-2019	
CA fluides	6.334	6.099	-235	-3,7%
CA travaux et autres recettes	1.127	943	-184	-16,4%
Chiffre d'affaires	7.462	7.042	-420	-5,6%
Marge de distribution	2.016	1.961	-55	-2,7%
Autres recettes	348	274	-74	-21,2%
Marge totale	2.364	2.235	-129	-5,4%
Charges d'exploitation hors coûts activés, redevances calculées, départs anticipés, impôts	-1.239	-1.223	16	-1,3%
Indemnités départs anticipés	-9	-11	-1	14,9%
Coûts activés	63	49	-14	-22,1%
Redevances calculées	-156	-149	7	-4,8%
Impôts et taxes	-8	-9	-1	14,4%
Total charges d'exploitation	-1.349	-1.342	7	-0,5%
Excédent Brut d'Exploitation	1.015	893	-121	-12,0%
En % du CA	13,6%	12,7%		
Dotations et reprises sur provisions	-47	-179	-132	284,0%
Dotations aux amortissements	-635	-671	-36	5,6%
Résultat opérationnel courant	333	43	-289	-87,0%
Résultat non courant	22	51	29	134,8%
Résultat financier	-70	-58	12	-17,0%
Impôts sur les sociétés	-116	-79	36	-31,3%
Résultat Net	169	-43	-212	-125,7%

Le chiffre d'affaires à fin décembre s'élève à 7 042 Mdhs en retrait de 5.6% par rapport à 2019 impacté par les effets de la pandémie sur l'activité.

En millions de dirhams	RE FY-2019	RE FY-2020	RE FY-2020 vs RE FY-2019	
Chiffre d'affaires fluides	6.334	6.099	-235	-3,7%
Recettes et peines et soins travaux remboursables	339	246	-93	-27,3%
Autres produits (dont paratarifaire)	260	202	-58	-22,4%
Chiffre d'affaires Hors CA Fonds De Travaux	6.933	6.547	-386	-5,6%
Facturation et peines et soins Fonds De Travaux	529	495	-34	-6,4%
Total Chiffre d'affaires	7.462	7.042	-420	-5,6%

Les ventes de fluides sont en baisse de 3.7 % par rapport à 2019, imputable principalement au retrait des ventes d'électricité aux industriels, aux clients patentés (café, restaurants...) et aux administrations sous l'effet de la crise sanitaire.

Les ventes travaux remboursables ainsi que les peines et soins y afférents sont en baisse de 27.3% par rapport à 2019 impactés par le ralentissement de chantiers en lien également avec la crise sanitaire.

La facturation des **travaux financés par le Fonds de Travaux** ainsi que les peines et soins y afférents baissent de 6.4% par rapport à 2019 en corrélation avec l'avancement des réalisations FDT (Cf. 9.9).

La **marge de distribution** de 1 961 Mdhs est en baisse de 55 Mdhs (-2.7%) par rapport à 2019 résultant principalement de la baisse des volumes électricité en lien avec le ralentissement de l'activité du fait de la crise sanitaire.

L'**EBE** ressort à 893 Mdhs, en retrait de 121 Mdhs (-12%) par rapport à 2019 tenant compte de la baisse des autres recettes (marges travaux remboursables, autres prestations aux clients...).

Le **résultat opérationnel courant** s'établit à 43 Mdhs en baisse de 289 Mdhs par rapport à 2019 intégrant l'augmentation de la dotation aux provisions clients de 154 Mdhs et celle des dotations aux amortissements de 36 Mdhs.

Le **résultat non courant** s'élève à 51 Mdhs, en hausse de 29 Mdhs par rapport à 2019.

Le **résultat financier** s'élève à -58 Mdhs en amélioration de 12 Mdhs par rapport à 2019.

Ainsi, **Le résultat net** s'élève à -43 Mdhs en baisse de 212 Mdhs par rapport à 2019 reflétant les impacts négatifs du covid 19.

9.3.

Analyse de la marge de distribution des fluides et des autres produits

9.3.1. Marge de distribution des fluides

En millions de dirhams	RE FY-2019	RE FY-2020	RE FY-2020 vs RE FY-2019
Chiffre d'affaires			
Montant	6.334	6.099	-3,7%
Chiffre d'affaires hors césure			
Montant	6.321	6.077	-3,9%
Achats hors autoconsommation			
Montant	4.319	4.138	-4,2%
Marge	2.016	1.961	-2,7%
Evolution de la marge			-54,9
effet volume			-58,7
effet prix			-2,1
effet prix de vente			1,3
effet prix d'achat			-3,4
effet rendement			-1,6
effet césure			7,5
Evolution du Chiffre d'affaires			-235,2
effet volume			-244,0
effet prix			1,3
effet césure			7,5

La marge de distribution de 1 961 Mdhs est en baisse de 2,7% par rapport à l'exercice 2019 impactée principalement par la baisse des ventes électricité.

9.3.2. Electricité

En millions de dirhams	RE FY-2019	RE FY-2020	RE FY-2020 vs RE FY-2019
Chiffre d'affaires			
Volume (GWh)	3.854	3.601	-6,6%
PMV	1,205	1,206	0,1%
Montant	4.645	4.343	-6,5%
Chiffre d'affaires hors césure			
Volume (GWh)	3.849	3.592	-6,7%
PMV	1,205	1,206	0,1%
Montant	4.638	4.332	-6,6%
Achats hors autoconsommation			
Volume (GWh)	4.133	3.855	-6,7%
PMV	0,806	0,807	0,1%
Montant	3.332	3.110	-6,6%
Rendement			
Volume (en %)	93,2%	93,3%	0,1%
Marge	1.313	1.232	-6,1%
Evolution marge			-80,7
effet volume			-86,1
effet prix			1,1
effet prix de vente			3,3
effet prix d'achat			-2,2
effet rendement			1,9
effet césure			2,5

La marge de distribution électricité est en baisse de 80,7 Mdhs vs 2019.

Les volumes vendus (hors césure) sont en baisse de 6,7% vs 2019. Les volumes d'achats régressent de 6,7% vs 2019.

•> **Les ventes des clients MT** (hors césure) sont en baisse de 13,2% vs. 2019 due au ralentissement de l'activité ou fermeture des industriels pendant l'état d'urgence sanitaire.

•> **Les ventes aux particuliers** (hors césure) sont en baisse de 1,9% vs 2019, due à la baisse de la consommation des clients patentés (café, restaurants...) en lien avec les restrictions imposées par l'état d'urgence sanitaire, atténuée par la hausse de la consommation des clients domestiques.

•> **Les ventes aux Administrations** (hors césure) sont en légère baisse de 0,5% vs 2019.

L'effet prix (prix moyen de vente – prix moyen d'achat) ressort à +1,1 Mdhs vs 2019.

Le rendement à fin décembre 2020 s'établit à 93,29% en amélioration de 0,06 pt par rapport à 2019.

La césure est de +8,6 Mdhs contre +6,1 Mdhs sur la même période de 2019, soit un écart de +2,5 Mdhs.



9.3.3. Eau

En millions de dirhams	RE FY-2019	RE FY-2020	RE FY-2020 vs RE FY-2019
Chiffre d'affaires			
Volume (en Mm ³)	159	165	4,1%
PMV	8,304	8,290	-0,2%
Montant	1.318	1.369	3,9%
Chiffre d'affaires hors césure			
Volume (en Mm ³)	158	164	3,7%
PMV	8,293	8,287	-0,1%
Montant	1.313	1.361	3,6%
Achats hors autoconsommation			
Volume (en Mm ³)	204	213	4,0%
PMV	4,831	4,836	0,1%
Montant	987	1.028	4,2%
Rendement			
Volume (en %)	77,6%	77,3%	-0,3%
Marge	331	341	3,0%
Evolution marge			10,1
effet volume			11,8
effet prix			-2,1
effet prix de vente			-0,9
effet prix d'achat			-1,2
effet rendement			-3,4
effet césure			3,8

La marge de distribution eau progresse de 10,1 Mdhs vs. 2019.

Les volumes vendus (hors césure) augmentent de 3,7% vs 2019. Les achats d'eau augmentent de 4,0% vs. 2019 :

-> **Les ventes aux particuliers** augmentent de 5,4% vs. 2019 résultant d'une croissance moyenne du nombre de clients de 3,6% vs. 2019 et d'une consommation unitaire en hausse de 1,8% vs 2019 en lien avec le confinement et les autres restrictions imposées par l'état d'urgence sanitaire.

-> **Les ventes aux industriels** sont en baisse de 6,3% vs 2019 due à la baisse de l'activité ou fermeture des industriels liées aux restrictions imposées par l'état d'urgence sanitaire.

-> **Les ventes aux administrations** (hors césure) sont en baisse de 1,6% vs. 2019 en lien avec les mesures de confinement.

L'effet prix (prix moyen de vente – prix moyen d'achat) ressort à -2,1 Mdhs vs 2019.

Le rendement eau à fin décembre 2020 s'établit à 77,32%, en baisse de 0,3 pt par rapport à 2019.

La césure est positive de 8,6 Mdhs contre +4,9 Mdhs sur la même période de 2019, soit un écart de +3,8 Mdhs.



9.3.4. Assainissement :

En millions de dirhams	RE FY-2019	RE FY-2020	RE FY-2020 vs RE FY-2019
Chiffre d'affaires			
Volume (en Mm ³)	153	160	4,5%
PMV	2,434	2,428	-0,3%
Montant	372	387	4,2%
Chiffre d'affaires hors césure			
Volume (en Mm ³)	152	158	4,2%
PMV	2,434	2,427	-0,3%
Montant	370	384	3,9%
Marge	372	387	4,2%
Evolution marge			15,8
effet volume			15,6
effet prix			-1,1
effet prix de vente			-1,1
effet prix d'achat			
effet rendement			
effet césure			1,2

Le chiffre d'affaires assainissement liquide est en hausse de 15,8 Mdhs vs. 2019.

L'évolution des ventes est corrélée à celle de l'eau, à l'exception des ventes réalisées aux clients industriels non raccordés au réseau d'assainissement.

9.3.5. Marge sur les autres activités :

En millions de dirhams	RE FY-2019	RE FY-2020	RE FY-2020 vs RE FY-2019
Chiffre d'affaires fluides	6.334	6.099	-235
Marge de distribution	2.016	1.961	-55
Autres recettes	348	274	-74
dont Peines et soins Fonds de Travaux	34	38	5
dont Marge travaux remboursables	85	51	-34
dont Location, entretien compteurs	133	135	2
dont Autres produits	96	50	-46
Marge totale	2.364	2.235	-129

Les peines et soins Fonds de Travaux sont en hausse de 5 Mdhs par rapport à 2019.

La marge sur travaux remboursables est en baisse de 34 Mdhs par rapport à 2019 soit -40 suite à l'arrêt / ralentissement des chantiers lotissements en lien avec les impacts de la crise sanitaire.

Location et entretien compteurs enregistre une légère hausse de 2 Mdhs par rapport à 2019, soit + 1.4%.

Les autres produits totalisent 50 Mdhs en baisse de 46 Mdhs par rapport à 2019 résultant principalement de l'arrêt de la coupure depuis le début de l'état d'urgence sanitaire et la non-obtention des révisions économiques.

9.4

Excédent Brut d'Exploitation



En millions de dirhams	RE FY-2019	RE FY-2020	RE FY-2020 vs RE FY-2019	
Marge totale	2.364	2.235	-129	-5,4%
Coûts opérationnels (hors indemnités de départ) (1)	-181,1	-173	8	-4,6%
Charges du personnel (a)	-98	-97	1	-1,0%
Charges hors masse salariale (c)	-83	-75	7	-8,9%
Fraits généraux (hors indemnités de départ) (2)	-1.058	-1.050	8	-0,7%
Charges du personnel (b)	-737	-706	31	-4,2%
Autres charges (d)	-321	-344	-23	7,2%
Charges du personnel (hors indemnités de départ) (a+b)	-836	-804	32	-3,8%
Total autres charges	-403	-419	-16	3,9%
Charges d'exploitation hors coûts activés, redevances calculées, départs anticipés & impôts (1+2)	-1.239	-1.223	16	-1,3%
Indemnités de départ	-9,2	-11	-1	14,9%
Redevances et frais SPC	-156	-149	7	-4,8%
Coûts activés	62,9	49	-14	-22,1%
Impôts et taxes	-8	-9	-1	14,4%
Total charges d'exploitation	-1.349	-1.342	7	-0,5%
EBE	1.015	893	-121	-12,0%

Les charges d'exploitation hors redevances, hors coûts activés, hors indemnités de départ sont en baisse de 1.3% par rapport à l'année dernière, résultant du renforcement du plan de rigueur sur les charges d'exploitation : en plus des économies résultant des départs anticipés et des gains de productivité issus des projets de performance, Lydec a gelé les dépenses et a limité les recrutements aux postes critiques pour atténuer les impacts négatifs de la pandémie sur l'activité économique.

Les redevances sont en baisse de 4.8 % par rapport à 2019 en lien avec la baisse du chiffre d'affaires.

Les coûts activés en baisse de 14 Mdhs par rapport à l'année 2019.

L'EBE ressort à 893 Mdhs, en baisse de 121 Mdhs (-12.0%) par rapport à 2019.

9.5

Autres produits et charges

En millions de dirhams	RE FY-2019	RE FY-2020	RE FY-2020 vs RE FY-2019
Chiffre d'affaires	7.462	7.042	-420 -5,6%
Total charges d'exploitation	-1.349	-1.342	7 -0,5%
Excédent Brut d'Exploitation	1.015	893	-121 -4,7%
Dotations et reprises sur provisions	-47	-179	-132 284,0%
Dotations aux amortissements	-635	-671	-36 5,6%
Résultat opérationnel courant	333	43	-289 -87,0%
Résultat non courant	22	51	29 134,8%
Résultat financier	-70	-58	12 -17,0%
Impôts sur les sociétés	-116	-79	36 -31,3%
Résultat Net	169	-43	-212 -125,7%

Le solde des **dotations et reprise de provisions** totalise -179 Mdhs en augmentation de -132 Mdhs par rapport à 2019 résultant de l'augmentation de la dotation aux provisions clients par rapport à 2019 de 129 Mdhs en lien avec l'augmentation du risque client due aux effets négatifs de la pandémie.

Les dotations aux amortissements s'élèvent à -671 Mdhs en augmentation de 36 Mdhs comparées à 2019 soit +5.6%.

Le résultat non courant 2020 s'élève à 51 Mdhs en augmentation de 21 Mdhs par rapport à l'année 2019.

Le résultat financier est de -58 Mdhs en amélioration de 12 Mdhs par rapport à 2019.

Le résultat net s'élève à -43 Mdhs en dégradation de -212 Mdhs par rapport à 2019 reflétant les effets négatifs de la pandémie cités ci-dessus.



9.6

Besoin en Fonds de Roulement

En millions de dirhams	Arrêté déc-2019 (1)	Arrêté déc-2020 (2)	Variation (2) - (1)
Actif circulant	3.217	4.030	813
Passif circulant	3.968	4.172	203
BFR	-751	-142	609

Le besoin en fonds de roulement est négatif de -142 Mdhs contre -751 Mdhs au 31 décembre 2019 soit une dégradation de 609 Mdhs reflétant principalement :

- > La hausse des créances clients pour 1 096 Mdhs (Cf. 9.10).
- > La hausse des dettes fournisseurs pour 230 Mdhs (Cf. 9.13).

9.7

Flux de trésorerie

En millions de dirhams	Arrêté déc-2019 (1)	Arrêté déc-2020 (2)	Variation (2) - (1)
Capacité d'autofinancement	803	626	-176
Variation dépôt de garantie	31	27	-4
Variation de BFR	134	-609	-743
Investissements	-517	-433	84
Subventions d'Investissement	0	0	
Free Cash Flow	451	-389	-840
Dividendes	-196	0	196
Free Cash Flow net des dividendes	255	-389	-644
Dettes nettes d'ouverture (31/12/N-1)	1.211	956	-255
Dettes nettes de clôture	956	1.345	389

La capacité d'autofinancement s'élève à 626 Mdhs en diminution de -176 Mdhs par rapport à décembre 2019 due essentiellement à :

- > Dégradation de marge de distribution de -55 Mdhs ;
- > Dégradation des autres recettes de -74 Mdhs liée à l'impact du Covid sur les travaux et l'activité de coupure.

Le cash-flow libre est négatif de -389 Mdhs. Il est en dégradation de -840 Mdhs par rapport à décembre 2019 sous l'effet compensé de :

- > la baisse de la CAF pour -176 Mdhs ;
- > la dégradation de la variation du BFR pour -743 Mdhs résultant principalement de l'augmentation des créances clients de 1 096 Mdhs impactées par les retards d'encaissement durant la crise sanitaire.
- > La baisse des investissements pour +84 Mdhs.

L'endettement net s'établit à 1 345 Mdhs en hausse de 389 Mdhs par rapport au 31 décembre 2019. Le ratio dette nette/ EBE s'établit à 1,51 en 2020 vs. 0,94 en 2019.

Bilan simplifié de Lydec au 31 décembre 2020

Actif

En millions de dirhams	déc-19	déc-20
Domaine concédé net	12.761	13.198
Fonds de retraite (valeurs)	145	164
Total Actif - Domaine Délégué	12.906	13.362
Actif Immobilisé		
Financement Lydec : Brut	9.439	9.822
Financement Lydec : Amort	-5.508	-6.132
Financement Lydec : Net	3.931	3.689
Actif Immobilisé domaine privé : Brut	1.171	1.216
Actif Immobilisé domaine privé : Amort	-1.063	-1.104
Actif Immobilisé domaine privé : Net	108	112
Immobilisations Financières	2	2
Total Actif Immobilisé- Domaine Privé	4.041	3.803
Actif Circulant hors fonds externes	2.695	3.727
Fonds externes	406	303
Total actif circulant	3.102	4.030
Trésorerie - Actif	199	365
Total Actif - Domaine Privé	7.342	8.197
Total Général ACTIF	20.248	21.559

Passif

En millions de dirhams	déc-19	déc-20
Droits de l'Autorité Déléguante	12.761	13.198
Fonds de retraite (dettes)	145	164
Financement retraite- principal	2.614	2.311
Dette de l'Autorité Déléguante	-2.614	-2.311
Total Passif - Domaine Délégué	12.906	13.362
Financement Permanent		
Capital Social	800	800
Réserve légale	80	80
Autres réserves		169
report à nouveau	760	760
Résultat de la période	169	-43
Capitaux propres	1.809	1.765
Subventions d'Investissement	7	6
Capitaux Propres Assimilés	7	6
Financement LT et Emprunts	590	1.500
Dépôts de garantie clients	518	545
Provisions pour Risques et Charges		
Financement permanent	2.924	3.816
Passif Circulant hors Fond de Travaux	3.730	4.159
Fonds de Travaux	123	13
Total passif circulant	3.853	4.172
Trésorerie - Passif	565	210
Total Passif - Domaine Privé	7.342	8.197
Total Général PASSIF	20.248	21.559

La structure du bilan de Lydec au 31 décembre 2020 est caractérisée par :

- > **Des capitaux propres** de 1 765 Mdhs en baisse de 43 Mdhs par rapport au 31 décembre 2019. Cette baisse est expliquée par le résultat déficitaire de la période pour -43 Mdhs.
- > **Un fonds de roulement** positif de +13 Mdhs en augmentation de 1 130 Mdhs par rapport au 31 décembre 2019 intégrant le remboursement des emprunts pour 190 Mdhs et la levée de nouveaux financements pour 1 100 Mdhs.
- > **Un besoin en fonds de roulement** négatif de -142 Mdhs contre -751 Mdhs en 2019.
- > **Un endettement net** de 1 345 Mdhs en hausse de 389 Mdhs par rapport au 31 décembre 2019 (956 Mdhs).



Le tableau ci-dessous présente la situation des investissements par type de financement au 31 décembre 2020.

En millions de dirhams	Arrêté déc-2019 (1)	Arrêté déc-2020 (2)	Variation (2) - (1)
Délégataire (y compris frais indirects)	517	433	-84
Domaine concédé	469	383	-86
Domaine privé	31	25	-6
Charges à répartir	17	25	8
Fonds de travaux (y compris peines & soins et TVA)	622	594	-28
Tiers	648	727	79
Total	1.787	1.754	-33

Les investissements financés par le délégataire s'élèvent à 433 Mdhs à fin décembre 2020 contre 517 Mdhs à fin décembre 2019, soit une baisse de 84 Mdhs.

Par chapitre, ils se répartissent ainsi :

En millions de dirhams	Arrêté déc-2019 (1)	Arrêté déc-2020 (2)	Variation (2) - (1)
Infrastructure	158	152	-6
Répartition & Distribution	130	63	-67
Renouvellement	171	158	-13
Moyens d'exploitation	58	60	2
Délégataire (y compris frais indirects)	517	433	-84

Les investissements financés par le Fonds de Travaux s'élèvent à 594 Mdhs en baisse de 28 Mdhs (-4%) par rapport à fin 2019.

Les investissements financés par le FDT se répartissent comme suit :

En millions de dirhams	Arrêté déc-2019 (1)	Arrêté déc-2020 (2)	Variation (2) - (1)
Infrastructure	259	350	91
Répartition & Distribution	363	244	-119
"Fonds de travaux (y compris peines & soins et TVA)	622	594	-28

Les investissements financés par les tiers s'élèvent à 727 Mdhs en hausse de 79 Mdhs rapport à la même période en 2019 (648 Mdhs).



9.10

Actif circulant

En millions de dirhams	Arrêté déc-2019 (1)	Arrêté déc-2020 (2)	Variation (2) - (1)
Actif Circulant			
Stock	33	34	1
Provision pour dépréciation stock	-11	-9	2
Compte Clients	2.193	3.289	1.096
Provisions Créances douteuses	-398	-552	-154
Personnel Débiteur	62	54	-7
Etat débiteur	230	237	8
Débiteur CUC (Retraites)	362	416	54
Débiteurs Divers	226	257	32
Compte Trésorerie Fonds de travaux	311	281	-31
Compte Trésorerie PIN, CDG, INMAE	95	22	-72
Total actif circulant	3.102	4.030	928

→ Les stocks s'élèvent à 34 Mdhs stables par rapport au 31 décembre 2019.

La provision pour dépréciation des stocks a été mise à jour et n'a pas connu de variation significative au 31 décembre 2020.

Compte clients

En millions de dirhams	Arrêté déc-2019 (1)	Arrêté déc-2020 (2)	Variation (2) - (1)
Collectivités	180	436	256
Administrations	120	163	43
Offices, Régies, ...	75	85	10
Administrations, Collectivités, ORD	375	685	310
Créance Conso Particuliers	495	952	457
Créance Conso Bidonvilles	313	337	25
Créance Conso Industriels	99	282	182
Créance Diverse et Labelma	46	49	3
FAE Consommations	357	394	37
Créance Conso Particuliers et Industriels	1.310	2.015	705
Créances relatives aux consommations fluides	1.685	2.700	1.015
Créance Travaux Particuliers	1	2	1
Créance Travaux ADM, CL et ORD (hors Lotissements, yc Tramway)	84	110	26
Créance Travaux Industriels	12	12	0
Créance Travaux Lotissements	170	162	-8
FAE Travaux	211	235	24
Créance Travaux	478	521	43
Effets à recevoir	30	69	39
Produits accessoires			
Fraudes			
Total Créance Clients Brute	2.193	3.289	1.096
Provision Clients	-398	-552	-154
Total Créance Clients Nette	1.795	2.736	942



Au 31 décembre 2020, **les créances clients brutes** s'élèvent à 3 289 Mdhs et enregistrent une hausse de 1 096 Mdhs par rapport à la situation à fin décembre 2019.

Créances relatives aux consommations de fluides : +1 015 Mdhs

- > Les créances sur les particuliers en hausse de 457 Mdhs par rapport à fin décembre 2019. Cette variation expliquée par le retard d'encaissement des créances clients suite à l'état d'urgence sanitaire lié à la pandémie Covid-19, et en application des décisions des autorités publiques de suspendre les opérations de coupure d'eau et d'électricité ainsi que d'octroyer des facilités de paiements aux clients pour les créances issues de la période du confinement.
- > Les créances sur les collectivités en hausse de 256 Mdhs expliquée par le non-déblocage des budgets de consommation 2020.
- > Les créances sur les industriels en hausse de 182 Mdhs par rapport à fin décembre 2019.
- > Les créances sur les administrations en hausse de 43 Mdhs.
- > Les créances sur les bidonvilles en hausse de 25 Mdhs. Cette augmentation est expliquée par le retard du plan de recasement.
- > Les créances sur les offices et régies en hausse de 10 Mdhs.

Créances relatives aux travaux : +43 Mdhs

- > Les créances travaux en hausse de 26 Mdhs.
- > Les FAE travaux en hausse de 24 Mdhs.

La provision sur créances clients : +154 Mdhs

Cette évolution est due à l'augmentation des créances clients de 1 096 Mdhs à cause de l'état d'urgence sanitaire liée à la pandémie Covid-19.

Les provisions constituées sont destinées à couvrir le risque de défaut de paiement des clients impactés par le contexte économique de cette crise sanitaire.



9.11

Situation de Trésorerie nette

En millions de dirhams	Arrêté déc-2019 (1)	Arrêté déc-2020 (2)	Variation (2) - (1)
Trésorerie Lydec			
Placements OPCVM	0	254	254
Banques et Valeurs à encaisser	14	-100	-113
Crédits de Trésorerie	-380	0	380
Caisses	0	0	0
Trésorerie nette	-366	155	521

Afin de sécuriser les liquidités et faire face aux besoins de trésorerie causé par le retard d'encaissement des créances clients lié à l'état d'urgence sanitaire « pandémie Covid-19 », Lydec a procédé à la restructuration de sa dette financière en levant durant le deuxième semestre 2020 d'un emprunt obligataire de 500 Mdhs, et d'un emprunt bancaire de 600 Mdhs. Ainsi, au 31 décembre 2020, **la trésorerie nette** est en amélioration de 521 Mdhs par rapport à décembre 2019.

9.12

Financement Long Terme

En millions de dirhams	Arrêté déc-2019 (1)	Arrêté déc-2020 (2)	Variation (2) - (1)
Emprunt obligataire	480	900	420
Emprunt CMT	110	600	490
Financement LT et emprunt	590	1.500	910

Le financement Long Terme est en hausse de 910 Mdhs par rapport au 31 décembre 2019, il est constitué de trois emprunts :

- > un emprunt obligataire levé en juillet 2010 pour 1 200 Mdhs remboursable annuellement par amortissements constants de 80 Mdhs sur 15 ans. Le solde de cet emprunt au 31 décembre 2020 est de 400 Mdhs après remboursement de la dixième échéance en juillet 2020.
- > un emprunt bancaire contracté en juillet 2020 pour 600 Mdhs. Cet emprunt est remboursable sur 5 ans avec paiement semestriel.
- > un emprunt obligataire levé en août 2020 pour 500 Mdhs remboursable annuellement par amortissements constants de 100 Mdhs sur 5 ans.

Il est à noter que l'emprunt bancaire contracté en septembre 2013 a été remboursé en totalité en octobre 2020.

9.13

Passif circulant



Au 31 décembre 2020, le passif circulant se décompose comme suit :

En millions de dirhams	Arrêté déc-2019 (1)	Arrêté déc-2020 (2)	Variation (2) - (1)
Passif Circulant			
Fournisseurs	2.303	2.532	230
Personnel	55	49	-6
Organisme sociaux	3	1	-2
Etat (impôts et TPPAN)	701	772	71
Clients créditeurs	198	246	48
Créditeur RAD	13	13	0
Autres Créditeurs	402	474	71
Provisions Risques et charges	54	71	17
Fonds de Travaux	123	13	-110
Total passif circulant	3.853	4.172	319

Fournisseurs et comptes rattachés

En millions de dirhams	Arrêté déc-2019 (1)	Arrêté déc-2020 (2)	Variation (2) - (1)
Fournisseurs de fluides	1.280	1.621	341
ONEE, Branche électricité	931	1.074	143
ONEE, Branche eau	261	461	200
SEOER	88	86	-2
Autres fournisseurs locaux	249	157	-93
Fournisseurs étrangers	2	1	-1
Fournisseurs partenaires	1	1	0
Autres fournisseurs (FNP, RG...)	770	752	-17
Total	2.303	2.532	230

Le compte fournisseurs a connu une hausse de 230 Mdhs et s'établit à 2 532 Mdhs contre 2 303 Mdhs au 31 décembre 2019. Lydec règle ses fournisseurs en moyenne entre 60 et 90 jours ; l'essentiel de ses achats étant encadrés par des marchés et des commandes.

La balance âgée du compte fournisseurs est détaillée ci-après :

En millions de dirhams	(A) Montant des dettes fournisseurs à la clôture (*) A = B+C+D+E+F	(B) Montant des dettes non échues	(C) Dettes échues de moins 30 jours	(D) Dettes échues entre 31 et 60 jours	(E) Dettes échues entre 61 et 90 jours	échues jours de plus de 90
Au 31/12/2019	2.303	2.254	39	2	1	7
Au 31/12/2020	2.532	2.493	23	1	1	14

(*) Y compris les fournisseurs-factures non parvenues et les fournisseurs d'immobilisations



Fonds de travaux

Le solde du compte Fonds de Travaux a baissé de 110 Mdhs expliqué par des mouvements de recettes à hauteur de 672 Mdhs et des dépenses de 783 Mdhs, expliqués comme suit :

En millions de dirhams	Flux 2018	Flux 2019	Flux 2020
Dépenses :			
Investissements	449	622	594
Travaux tiers transférés			0
Prélèvements Fonds de retraite	192	205	174
Dépenses de fonctionnement			0
Redevances d'occupation du Domaine Public et servitudes	3	3	4
Créance Ville PI-BI, Ecp P1 CUC, autres	11	11	9
Ajustements tarifaires : compensations des revalorisations salariales			0
Charges liées à l'emprunt obligataire	1	1	1
Régularisations des dépenses		1	0
Total Dépenses	655	841	783
Recettes :			
Participations Facturées	802	634	665
Variation des impayés sur participations	-56	66	-21
Contributions des bénéficiaires	16	15	12
Subventions reçues et à recevoir	14	73	3
Autres produits	2	7	8
Produits financiers	4	7	5
Régularisations des recettes			
Total Recettes	781	802	672
Variation Compte FDT	125	-40	-110
Solde initial FDT	38	163	123
Solde final FDT	163	123	13

Dépenses du Fonds de travaux

•> **Les dépenses d'investissement** à fin décembre 2020 s'élèvent à 594 Mdhs en baisse de 27 Mdhs par rapport à 2019 en raison des impacts de la crise sanitaire liée à la pandémie Covid-19 aussi bien sur les encaissements des participations que sur l'avancement des chantiers. Malgré ce contexte difficile, Lydec a poursuivi les travaux relatifs aux grands projets lancés en 2019 notamment :

- > L'assainissement pluvial au niveau de la RN1 ;
- > L'assainissement des eaux pluviales et usées de la zone TAMARIS ;
- > Les raccordements sociaux réalisés dans le cadre INDH.

Le prélèvement Fonds de retraite s'élève à 174 Mdhs correspondant au remboursement de l'échéance de l'emprunt obligataire contracté pour le financement de la retraite.

Recettes du Fonds de travaux

- > **Les participations facturées** au titre de l'exercice 2020 s'élèvent à 665 Mdhs en hausse de 31 Mdhs par rapport à fin 2019. Ces participations sont réparties entre Lotisseurs (467 Mdhs), Particuliers (167 Mdhs), Industriels (23 Mdhs) et Administrations (8 Mdhs).
- > **Les participations encaissées** au titre de l'exercice 2020 s'élèvent à 644 Mdhs en baisse de 55 Mdhs par rapport à fin 2019.

Proposition d'affectation du résultat net

Le résultat net après impôt, s'élève à -43 387 22,43 dhs.

En millions de dirhams	Arrêté déc-2020
Bénéfice net de l'exercice	-43
-5% à la réserve légale (plafonnée à 10% du capital)	
Solde	-43
+Report à nouveau	760
+Réserve facultative	169
-Bénéfice distribuable	885
-Dividendes proposés	
Réserve facultative	169
Report à nouveau	717

Informations sur le capital de la société

-> Répartition du capital

Arrêté suite à l'AGO du 11 juin 2020	Nombre d'actions	%
SUEZ	4.080.000	51,00%
FIPAR HOLDING	1.279.499	15,99%
RMA	1.291.573	16,14%
Flottant	1.348.928	16,86%
Total	8.000.000	100,0%

- > SUEZ : Opérateur mondial dédié aux métiers de l'eau et des déchets, présent sur les cinq continents.
- > Fipar-Holding : Fonds d'investissement du groupe Caisse de Dépôt et de Gestion (CDG)
- > RMA : Opérateur majeur du secteur de l'assurance, filiale du groupe FinanceCom.

-> Evolution du cours lydec vs évolution du masi du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020 (base 100)





A l'instar des marchés boursiers internationaux et marocain, Le cours Lydec a subi les effets de la crise sanitaire mondiale liée à la Covid-19. Ainsi, au 31 décembre 2020, le cours de l'action Lydec a affiché une baisse de 16,14% à un niveau de cours de 373,95 Dhs / action, correspondant à une capitalisation boursière de 2 991 Mdhs. Du côté du Moroccan All Shares Index (MASI), celui-ci s'est établi à 11 287,38 points à fin décembre 2020, ramenant sa performance depuis le début de l'année à -7,27%.

Le niveau de volumétrie du titre ressort en augmentation de 13% avec un cumul d'échanges durant l'année 2020 de 75 Mdhs comparé à un total de 66 Mdhs observé une année auparavant, soit un Volume Quotidien Moyen (VQM) de 304 Kdhs par séance en 2020. Le MASI a enregistré également une hausse de 6% au niveau des volumes échangés sur le Marché Central, clôturant l'année sur un total de 33 MM dhs.

→ Indicateurs boursiers

		2020	2019	2018
Cours au 31/12	MAD	374	446	495
Résultat net	M MAD	-43	169	204
Nombre d'actions	Nbre.	8.000.000	8.000.000	8.000.000
Bénéfice par action (BPA)	MAD	-5	21,08	25,50
Dividendes versés*	M MAD		196	196
Dividende par action DPA	MAD		24,5	24,5
Fonds Propres	M MAD	1.765	1.809	1.836
P/E	x	N/A	21,2x	19,4x
P/B	x	1,7	2,0	2,2
D/Y	%	N/A	5,5%	4,9%

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

P/E : Price Earning Ratio : Prix de l'action / Résultat net par action

P/B : Price-to-Book Ratio : Prix de l'action / Fonds propres par action

D/Y : Dividend Yield Ratio : Dividendes par action / Prix de l'action

Les indicateurs boursiers au terme de l'année 2020 ont été fortement impactés par la dégradation du résultat net et la décision du conseil d'administration de sursoir à la distribution des dividendes au titre du résultat de 2019 en raison de la crise sanitaire.

9.16

Honoraires des commissaires aux comptes

La rémunération brute annuelle globale des commissaires aux comptes au titre de l'exercice 2020 est présentée dans le tableau suivant :

(En dhs)	Ernst & Young						Mazars					
	Montant / Année			Pourcentage/ Année			Montant / Année			Pourcentage/ Année		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Commissariat aux comptes, certification, examen des comptes individuels et consolidés	660.300	656.000	642.000	88%	85%	100%	660.300	656.000	641.500	81%	71%	100%
Autres diligences et prestations directement liées à la mission du Commissaire aux comptes												
Sous-total	660.300	656.000	642.000	88%	85%	100%	660.300	656.000	641.500	81%	71%	100%
Autres prestations rendues	90.000	119.000					153.000	262.000				
Autres												
Sous-total	90.000	119.000		12%	15%	0%	153.000	262.000		19%	29%	0%
Total général	750.300	775.000	642.000	100%	100%	100%	813.300	918.000	641.500	100%	100%	100%

10

Perspectives







Projet d'entreprise Synergies 2025

Pour l'année 2021, il est prévu de poursuivre le déploiement du projet d'entreprise Synergies 2025. Plusieurs réalisations sont attendues dans le cadre de ce projet, il s'agit notamment de :

- > La refonte de la gestion des réclamations clients ;
- > La refonte de la stratégie d'encaissement ;
- > La livraison du projet d'adressage de la ville de Casablanca ;
- > L'évaluation des risques liés au développement des énergies renouvelables ;
- > La poursuite de la transformation digitale des métiers et notamment le déploiement de la signature électronique ;
- > Le déploiement d'ElecAdvanced. Cet outil permet de suivre et piloter la performance des réseaux du réseau électrique.
- > La poursuite du déploiement des principes de la culture juste auprès des sous-traitants ;

- > La collaboration avec les parties prenantes dont l'écosystème des sous-traitants et fournisseurs pour innover autour des dispositifs Santé et Sécurité au Travail ;
- > La poursuite de l'organisation du dialogue des parties prenantes ;
- > Le déploiement de la feuille de route développement durable 2030 ;
- > La formulation des politiques RSE sur des sujets émergents tels que les droits humains et la biodiversité

Santé et Sécurité au Travail

En 2021, Lydec poursuivra le déploiement de la culture sécurité à tous les niveaux et à l'ancrer en passant d'une sécurité réglée à une sécurité gérée afin de pérenniser la mobilisation de toutes les parties prenantes, en intervention, en déplacement et sur site.

Ainsi, le plan d'action prévention sécurité de Lydec piloté par la Direction prévention sécurité s'articulera autour de :

- > Le maintien de la certification ISO 45001 ;



- > Le renforcement de l'appropriation de la sécurité gérée par l'ensemble des collaborateurs ;
- > Le maintien de la mobilisation collective pour assurer la sécurité dans le mouvement en maîtrisant le risque routier et les chutes de plain-pied ;
- > Le renforcement des visites managérielles des chantiers notamment en termes de régularité et de couverture des situations : visites nocturnes, conduites, astreintes, ... ;
- > La collaboration avec les sous-traitants notamment pour innover dans le domaine de la Santé et la Sécurité au Travail.
- > Le déploiement auprès des sous-traitants des piliers de la culture juste.

Réussir la révision contractuelle quinquennale

La mobilisation autour des travaux de la 2^{ème} révision du contrat de Lydec restera forte en 2021. Ainsi, Lydec continuera d'être engagée aux côtés de l'Autorité déléguante avec comme objectifs prioritaires de trouver les solutions (financières, contractuelles, etc.) adaptées aux besoins de financement des investissements nécessaires au développement du Grand Casablanca, de maintenir une gouvernance des investissements garantissant leur mise en œuvre optimale et dans les délais et d'assurer la continuité de service et la performance d'exploitation, tout en préservant l'équilibre économique du contrat de Gestion Déléguée.

Réussir la mise en œuvre des révisions économiques 2018-2019

En 2021, Lydec restera mobilisée en collaboration avec les Autorités, afin de trouver des solutions de mise en œuvre progressives des révisions économiques 2018 et 2019, ou des solutions de compensations adéquates.

Être prêt pour l'harmonisation des périmètres de la Gestion Déléguée

Le périmètre actuel de la Gestion Déléguée résulte d'un héritage historique à travers lequel une grande

partie du territoire périphérique du Grand Casablanca reste desservie en électricité par l'opérateur national. Or ce territoire auparavant rural est depuis plusieurs années en fort développement de par son inclusion dans le schéma directeur de développement urbain, et nécessite de ce fait des investissements importants notamment pour la desserte en eau potable et le raccordement au service de l'assainissement liquide. C'est fort de ce constat que les parties prenantes ont signé la convention cadre relative aux modalités de mise en place d'un processus d'harmonisation des périmètres de la gestion des services de distribution d'électricité, d'eau potable et d'assainissement liquide dans la région du Grand Casablanca le 26 septembre 2014 devant SM le Roi, que Dieu l'assiste, afin d'assurer la péréquation entre les 4 métiers sur l'ensemble du territoire du Grand Casablanca et ainsi libérer des ressources de financement additionnelles.

La gestion par un seul interlocuteur-opérateur sur le Grand Casablanca permettrait également de clarifier et simplifier l'accès aux services pour les habitants, d'améliorer et d'homogénéiser la qualité de service, d'optimiser les moyens opérationnels, et de rationaliser les investissements, dans l'intérêt de l'ensemble des parties prenantes. Dans le cadre de ce grand projet, Lydec, en tant qu'expert, continuera d'accompagner l'Autorité déléguante selon ses sollicitations et se tient prêt pour une transition la plus fluide possible vers l'opérateur unique dans le cadre de la Gestion Déléguée.

Lydec continuera à veiller à ce que les nouveaux projets dans le périmètre du Contrat fassent l'objet d'un raccordement au service de distribution d'électricité de la Gestion Déléguée.

Par ailleurs, l'orientation nationale est en faveur d'un transfert des compétences de la gestion de l'eau et de l'électricité à des Sociétés de Développement Régional créées au niveau des conseils régionaux. Les modalités de ce transfert sont en cours d'étude par la Ministère de l'Intérieur. Cependant les contrats de Gestion Déléguée déjà en cours ne seraient pas concernés.



Renforcer le professionnalisme, l'exemplarité et l'excellence opérationnelle

Lydec a pour objectif d'améliorer en continu la qualité de ses services et la performance globale de l'entreprise en se basant sur l'innovation, la digitalisation et les nouvelles technologies. Dans ce cadre, les projets qui seront déployés en 2021, sont, entre autres :

- > La poursuite de l'amélioration de la performance des réseaux avec comme objectifs un taux de disponibilité supérieur ou égale à 96% en éclairage public, un rendement de réseau eau potable supérieur ou égal à 78,15%, et un rendement de réseau électricité supérieur ou égal à 93,41% (hors fraude bidonvilles) ;
- > L'achèvement du déploiement de l'outil mis en place pour la dématérialisation du processus Achats ;
- > La mise en place du système de management de l'énergie au niveau de toutes les activités de Lydec conformément au référentiel NM ISO 5001 ;
- > La poursuite et le maintien de l'intégration et la rationalisation des certifications et accréditations,
- > La mise en œuvre des actions visant la maîtrise, l'analyse et exploitation des données pour une gestion performante des métiers et du patrimoine de la gestion déléguée.

- > La poursuite et l'amélioration de la conformité technique et visuelle des travaux ainsi que le contrôle financier des investissements grâce, entre autres, au déploiement de l'outil de pilotage et supervision des chantiers et à l'association des sous-traitants/ fournisseurs dans la recherche de nouvelles solutions.

Maintenir un niveau élevé de performance globale

En 2021, Lydec projette de faire évoluer le périmètre de son système de management de l'énergie conformément à la norme ISO 50 001 v 2018 à l'ensemble des activités de Lydec.

L'activité de Lydec est sensible à des facteurs conjoncturels et structurels liés à son environnement social et économique. Le ralentissement de l'économie, les augmentations pluriannuelles des tarifs eau et électricité du Contrat programme Etat-ONEE, l'introduction de la sélectivité telles que décidées au niveau national et le développement de l'utilisation des énergies renouvelables peuvent se traduire chez les clients par une baisse des consommations unitaires, pas toujours compensée par la dynamique de développement et de croissance du nombre de clients. Pour 2021, Lydec continuera d'anticiper dans ses prévisions le maintien d'un développement du nombre de ses clients couplé au maintien de la tendance à la maîtrise des consommations.



Les évolutions législatives, réglementaires ou propres à la gestion déléguée comportent parfois des modifications entraînant des coûts d'investissements ou d'exploitation supplémentaires et également des opportunités de développement. Elles sont suivies et anticipées par Lydec qui s'attache à identifier les évolutions pertinentes à mettre en œuvre au regard des nouvelles dispositions et également à capitaliser sur les opportunités qu'elles présentent.

En 2021, Lydec s'attachera notamment à identifier les modalités d'intégration des dispositions nouvelles à venir concernant la loi sur l'eau, également celles relatives à l'ouverture du marché de l'électricité, et de la production des énergies renouvelables. Ces évolutions constitueront également une opportunité pour Lydec de prolonger son investissement en matière d'optimisation des ressources en eau et en électricité et de satisfaction de ses clients.

Lydec continuera de maintenir son niveau de performance globale par rapport à 2020, 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 de :

- > améliorer encore la performance et les rendements des réseaux en eau et en électricité toutes choses égales par ailleurs ;
- > renforcer et maîtriser tous ses coûts opérationnels notamment par le redéploiement de certains services opérationnels pour renforcer leur proximité avec les clients et les lieux d'intervention ;
- > consolider la performance du management par les processus ;
- > déployer des solutions nouvelles en matière de gestion coordonnée des interventions et relève et facturation des consommations ;
- > développer, dans un contexte favorable aux économies des ressources, des services à valeur ajoutée auprès de tous ses clients pour leur permettre d'accroître l'optimisation de leur consommation d'énergie via des offres diversifiées.

Œuvrer pour un service achat toujours plus performant

Appuyée des résultats de l'écoute de satisfaction réalisée, Lydec poursuivra son plan d'actions lancée avec la dématérialisation du processus d'appels à la concurrence. Il s'agit du déploiement du portail achats qui centralisera l'ensemble des appels à la concurrence lancés par Lydec. Ce portail permettra à tous les acteurs du processus achats (acheteurs, Entités, SPC et fournisseurs) de disposer des informations nécessaires et de participer selon leurs rôles dans le processus d'appels à la concurrence.

Par ailleurs, la direction des achats participera activement au projet stratégique SPOT 2023 initié par SUEZ dans le cadre de son projet stratégique SUEZ 2030. Il s'agira de réduire les dépenses achats principalement par la transformation des opérations métiers grâce à la refonte de l'acte d'achat et l'implication des parties intéressées –dont les prestataires- dans la conception des solutions de demain.

Protéger les infrastructures critiques et sensibles

Pour 2021, Lydec prévoit de :

- Communiquer en externe autour de la politique de sureté Lydec
- Analyser et renforcer la sécurisation des sites Lydec à travers :
 - Une étude de la partie technique, des solutions proposées pour une sécurisation renforcée,
 - Une étude de l'efficacité du projet de télésurveillance en collaboration avec les exploitants et les entités concernées.

Poursuivre l'amélioration de la qualité des chantiers

Pour 2021, l'entreprise compte déployer les contrôles sur la partie électricité et génie civil et déployer les référentiels de contrôles des métiers eau potable, assainissement et électricité en intégrant les contrôles nécessaires à chaque phase des travaux dans les cahiers des charges.

Des formations seront réalisées en interne et au profit des partenaires externes dans ce cadre pour améliorer la maîtrise des moyens et des méthodologies de contrôle ainsi que des critères de conformité. Un suivi des performances des entreprises et de leurs laboratoires a été lancé en fin d'année 2020 pour être analysé courant de l'année 2021.

Les actions programmées pour l'année 2021 permettront le ciblage des contrôles extérieurs complémentaires et l'accompagnement de l'écosystème travaux à l'amélioration de la qualité des chantiers autant sur la partie technique que sur le suivi du systèmes qualité des chantiers.

11

Annexes

- Annexe 1 :** Mandats des Administrateurs
- Annexe 2 :** Table de correspondance entre la Circulaire AMMC et le rapport financier annuel
- Annexe 3 :** Table de correspondance entre les Dix Principes du Pacte Mondial, les Objectifs de Développement Durable et le contenu du Rapport Annuel 2020
- Annexe 4 :** Table de correspondance entre les exigences de la loi sur la SA concernant le rapport de gestion et le rapport financier annuel
- Annexe 5 :** Liste des communiqués de presse publiés par Lydec
- Annexe 6 :** Comptes annuels de Lydec au 31/12/2020
- Annexe 7 :** Glossaire





Annexe 1

Mandats des administrateurs

Administrateurs	Mandats sociaux
Dominique Mangin d'Ouince	SEOER
Khalid Ziane	CIMENTS DU MAROC MEDI TELECOM CMVT INTERNATIONAL TECK CAPITAL MANAGEMENT (TCM) MEDI1 TV OIL & GAZ INVESTMENT FUND AFRIQUIA SMDC TANGER MED PORT AUTHORITY (TMPA) TANGER MED 2 CROWN PACKAGING MAROC PEUGEOT CITROEN AUTOMOBILES FONDATION CDG JORF FERTILIZERS COMPANY V (JFC V) AFMA DOMAINES ZNIBER SCE CHEMICALS AVERROES FINANCE CDG INVEST INFRASTRUCTURES ORANGE MOBILE MONEY MAROC
Azeddine Guessous	BMCE-BANK AL MADA BANK OF AFRICA RISMA RMA UNIVERSITÉ AL AKHAWAYN
Zouheir Bensaid	RMA RMA MANDATE RMA INVESTMENT PARTNERS RMA ALTERNATIVE INVESTMENTS RMA ASSET MANAGEMENT RMA CAPITAL INTERNATIONAL RMA CAPITAL HOLDING SIGMA.COM RMA ELAN MBT INFRA INVEST MEDIUM TERRASSES DE L'OCEAN CIC GEORGES NAFKHA LAFUENTE MANDY BANK OF AFRICA BMCE GROUP MAGHREBAIL EURAFRIC INFORMATIQUE CAP ESTATE CAP D'ARGENT FINANCECOM INTERNATIONAL FINANCECOM AFRIQUE FINANCECOM DECROW CAPITAL FINANCIERE YACOUT VILLAJENA LYDEC CTM MUTATIS AKWA AFRICA TANGER AUTOMOTIVE CITY TANGER FREE ZONE TETOUAN SHORE AIR ARABIA MUTANDIS MUTANDIS AUTOMOBILE

Mohammed Amine Benhalima	COLORADO SOTHEMA ORANGE MONEY MAROC JET CONTRACTORS MAGHREB STEEL TWIN CAPITAL GESTION
Jean-Claude Depail	ELENGY, FILIALE DE GRTGAZ
Bertrand Camus	SUEZ FONDATION D'ENTREPRISE SUEZ SUEZ NWS LIMITED
Ana Giros	SUEZ NWS LIMITED SEN'EAU BUREAU VERITAS
Paul Bourdillon	SOCIETE D'EXPLOITATION ET DE GESTION DES OUVRAGES DE RESEAUX AL-DISI AMMAN LIL-TASHGHEEL WA AL-SIYANA LLC SUEZ ÇANAKKALE RR ATIK HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ SITA CEVRE ATIK HİZMETLERİ ANONİM SİRKETİ SUEZ INDIA PRIVATE LIMITED SUEZ PROJECTS PRIVATE LIMITED SUEZ SENEGAL (SAS) SOCIETE D'EXPLOITATION ET DE GESTION DES OUVRAGES DE RESEAUX - SEGOR- (SA) AS SAMRA WASTEWATER TREATMENT PLANT COMPANY
Silvina Somasco Mozziconicci	SOCIETE DES EAUX DE L'OUUM ER RBIA SUEZ ENVIRONNEMENT INDIA P.L. (SEIPL) (NEW DELHI-INDE) SUEZ PROJECT P L (SPPL) (NEW DELHI-INDE) SUEZ HZW SAUDI HOLDING (PARIS-FRANCE)
Dayae Oudghiri	BRASSERIE DU MAROC DYAARADEI CAPITAL CIH MUTANDIS
Younes Aladlouni	TANGER MED 2
Tiphaine Hecktsweiller	Pas d'autres mandats

Annexe 2

Table de correspondance entre la Circulaire AMMC et le rapport financier annuel

Contenu du rapport	Annexe III.2.M de la circulaire 0319- de l'AMMC	Référence dans le rapport financier annuel
Informations générales	Décrire le profil de l'émetteur et de son groupe, sa stratégie en matière de responsabilité sociétale et environnementale, ainsi que les référentiels adoptés pour l'élaboration du rapport, le cas échéant.	8.2. Stratégie et Gouvernance RSE 8.8. Note méthodologique du Reporting ESG
	Décrire le périmètre du reporting ESG et les entités du groupe pour lesquelles les informations sont fournies, en justifiant, le cas échéant, les écarts avec le périmètre de consolidation de l'émetteur.	8.8. Note méthodologique du Reporting ESG
	Insérer une analyse de la matérialité des différents aspects ESG. Cette partie devrait expliquer l'analyse sous-tendant le choix de l'émetteur par rapport aux axes ESG considérés comme pertinents et présentés dans le rapport ESG. Présenter, le cas échéant, les seuils de matérialité adoptés.	8.2.2. Cartographie des parties prenantes et analyse de matérialité
	Insérer une note méthodologique décrivant le processus d'identification, de collecte, de traitement et de compilation les informations extra financières, ainsi que les limites attachées à cette méthodologie. Les indicateurs quantitatifs ainsi que les méthodes de calculs retenues, doivent être clairement définis et précisés.	8.8. Note méthodologique du Reporting ESG
	Insérer, le cas échéant, l'attestation du vérificateur externe qui a revu les informations ESG contenues dans le rapport.	N/A
	Insérer, le cas échéant, des explications relatives aux parties du référentiel qui ne sont pas adoptées par l'émetteur (comply or explain).	Voir ci-dessous*
Informations environnementales	Présenter l'ensemble des activités de l'émetteur ayant un impact sur l'environnement (telles les activités polluantes). Chiffrer le cas échéant, lesdits impacts.	8.6.1. Impacts environnementaux de l'activité
	Décrire la politique de l'émetteur en matière d'environnement, notamment les mesures prises pour limiter les impacts environnementaux de ses activités et les normes et objectifs fixés en la matière.	8.6.2. Politique en matière d'environnement 8.6.3. Actions et mesures mises en place
	Décrire tout litige ou poursuite, relatif aux problématiques d'ordre environnemental, dont l'émetteur fait l'objet.	* Lydec n'a pas connu de litige ou poursuite en 2020 concernant des problématiques d'ordre environnemental. Si certaines de ses activités ont un impact environnemental, l'entreprise met en place une série de mesures afin de le limiter et d'améliorer sa contribution au développement durable du Grand Casablanca (voir « 8.6 Informations environnementales » notamment).
	Les actions et mesures mises en place pour évaluer et minimiser les impacts environnementaux de l'activité ;	8.6.3. Actions et mesures mises en place

	Les mesures de gestion et d'élimination des déchets ;	« Mesures mises en place pour limiter les consommations d'eau et d'énergie, ainsi que la génération de déchets » dans 8.6.3. Actions et mesures mises en place
	Les consommations d'eau, d'énergie et de matières premières ainsi que les mesures mises en place pour l'optimisation de ces consommations ;	« Mesures mises en place pour limiter les consommations d'eau et d'énergie, ainsi que la génération de déchets » dans 8.6.3. Actions et mesures mises en place *Lydec est une entreprise de distribution et de services, et n'est donc pas directement concernée par l'utilisation de matières premières.
Informations sociales	Préciser les grandes lignes de la politique de gestion des ressources humaines, notamment en matière de :	
	Recrutement ;	« Politiques en matière de ressources humaines » dans 8.5.1. Capital Humain
	Rémunération ;	« Politiques en matière de ressources humaines » dans 8.5.1. Capital Humain
	Gestion des carrières ;	« Politiques en matière de ressources humaines » dans 8.5.1. Capital Humain
	Formation (y compris le nombre de salariés ayant bénéficié d'une formation pendant la période par rapport à l'effectif global, ainsi que le budget de formation de la période par rapport à la masse salariale globale) ;	« Politiques en matière de ressources humaines » dans 8.5.1. Capital Humain
	Mesures mises en place pour l'emploi et l'insertion des personnes handicapées ;	« Mesures mises en place en faveur de la diversité » dans 8.5.1. Capital Humain
	Mesures prises pour l'égalité entre les femmes et les hommes. Fournir l'effectif de l'émetteur sur les trois derniers exercices, en indiquant :	« Mesures mises en place en faveur de la diversité » dans 8.5.1. Capital Humain
	La répartition par branche d'activité	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain
	La répartition par nature du contrat de travail (CDI, CDD, intérim...)	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain
	La répartition par catégorie (direction, cadres, employés...), déclinée par genre	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain
	La répartition globale par genre	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain
	La répartition par ancienneté	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain
	Indiquer tout schéma d'intéressement et de participation du personnel en précisant la date, la nature, les principales modalités de ces contrats ainsi que les sommes affectées à ce titre pour chacune des trois dernières années	« Politiques en matière de ressources humaines » dans 8.5.1. Capital Humain
	Fournir les indicateurs suivants sur les trois derniers exercices :	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain
	Nombre de représentants du personnel ;	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain
Nombre de jours de grève par exercice ;	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain	

Nombre d'accidents de travail par exercice ;	« Indicateurs SST » dans 8.5.2. Prévention et sécurité
Nombre de licenciements par exercice (par catégorie) ;	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain
Nombre de démissions par exercice (par catégorie) ;	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain
Nombre de recrutements par exercice (par catégorie) ;	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain
Nombre et nature des litiges sociaux (collectifs ou individuels) par exercice.	« Indicateurs RH » dans 8.5.1. Capital Humain

Informations relatives à la Gouvernance & à l'Ethique

Composition de l'organe de gouvernance :	
(*) Membres exécutifs et non exécutifs,	3.1.1 Composition au 31 décembre 2020
(*) Critères retenus pour la qualification d'administrateurs d'indépendants	3.1.3 Critères de sélection des administrateurs indépendants
(*) Dates de nomination des membres de l'organe de gouvernance, et date d'expiration de leur mandat,	3.1.1 Composition au 31 décembre 2020
(*) Fonctions au sein de l'instance de gouvernance, représentation des parties prenantes,	3.1.1 Composition au 31 décembre 2020
(*) La parité, et les règles suivies en la matière	3.1.1 Composition au 31 décembre 2020
(*) Nombre de mandats par administrateur,	Annexe 1
• (*) Existence de comités spécialisés, et le cas échéant leurs compositions respectives	3.2 Les comités permanents du Conseil
• (*) Assiduités aux séances du conseil (nombre de réunions du conseil durant la période, taux de présence effective de chaque administrateur)	3.1.4 Biographie des Administrateurs
• (*) Rémunération des administrateurs,	3.1.7. Rémunération des administrateurs et des dirigeants
(*) Rémunération des dirigeants, (enveloppe globale, stock-options par dirigeant, avantages en nature)	3.1.7. Rémunération des administrateurs et des dirigeants
(*) avec les actionnaires : informations communiquées aux actionnaires	3.1.6. Organisation et fonctionnement du Conseil d'administration
Processus d'évaluation de la performance de l'instance de gouvernance par rapport aux thèmes économiques, environnementaux et sociaux	3.1.8 Activité 2020
Ethique, déontologie et prévention de la corruption	
• Actions engagées pour prévenir la corruption	8.3. Dispositif éthique et déontologique
• Mesures prises en réponse à des incidents de corruption	8.3.2. Autres actions préventives et correctives en matière de corruption

Informations sur les parties prenantes	Impact économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales et développement régional : création d'emplois, investissement dans les domaines de la santé, de la culture, l'éducation	« Projet INDH-Inmae, l'accès aux services de base pour tous » dans 8.4.1. Impact économique et social
	• Impact des investissements en matière d'infrastructures et de services publics	« Projet INDH-Inmae, l'accès aux services de base pour tous » dans 8.4.1. Impact économique et social « Contribution à la transition durable du Grand Casablanca » dans 8.4.1. Impact économique et social
	Actions correctives mises en place au sein des activités comprenant des impacts négatifs significatifs potentiels ou avérés sur les communautés locales	*Lydec n'exerce pas d'impact avéré et significatif sur les communautés locales. Si certaines de ses activités ont un impact environnemental, l'entreprise met en place une série de mesures afin de le limiter et d'améliorer sa contribution au développement durable du Grand Casablanca (voir « 8.6 Informations environnementales » notamment).
	Conditions de dialogue avec les parties prenantes	8.4.2. Relations parties prenantes
	Politiques et critères de sélection des parties prenantes (clients, fournisseurs, partenaires ...)	« Politiques et critères de sélection des parties prenantes » dans 8.4.2. Relations avec les parties prenantes
Autres	Rôle et actions de la Fondation Lydec et de ses partenaires en matière d'engagement sociétal	8.7. Engagement sociétal (Fondation Lydec)

Annexe 3

Table de correspondance entre les Dix Principes du Pacte Mondial, les Objectifs de Développement Durable et le contenu du Rapport Annuel 2020



1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme



2.2. Le projet d'entreprise Synergies 2025

3. Gouvernance

3.4. Le dispositif éthique et déontologique

4. Direction Générale

4.3. Ancrer une culture d'innovation pérenne

6.1. Au service d'une ville durable

6.2. Investissements réalisés par la Gestion Déléguée

7.2. Service de distribution d'eau potable

7.6.2. Prévention et sécurité

7.6.3. Achats

7.6.4. Logistique & Moyens généraux

8.1.3. 8^e édition de l'opération Ramadan Attadamoun

8.2. Stratégie et gouvernance RSE

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

8.3. Dispositif éthique et déontologique

8.4.1. Impact économique et social

8.4.2. Relations avec les parties prenantes

8.5.1. Capital humain

8.5.2. Prévention et sécurité

8.6. Informations environnementales

8.7. Engagement sociétal (Fondation Lydec)

2 : Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme



3.4. Le dispositif éthique et déontologique

7.2. Service de distribution d'eau potable

7.3. Service de l'assainissement liquide

7.4. Exploitation Electricité

7.5. Exploitation Eclairage public

7.6.2. Prévention et sécurité

7.6.3. Achats

7.6.4. Logistique & Moyens généraux

8.3. Dispositif éthique et déontologique

8.4.2. Relations avec les parties prenantes

8.5.1. Capital humain

8.5.2. Prévention et sécurité

8.6. Informations environnementales

- 3 : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective
- 4 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire
- 5 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants



- 8.3. Dispositif éthique et déontologique
- 8.4.2. Relations avec les parties prenantes

- 8.5.1. Capital humain
- 8.5.2. Prévention et sécurité

6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession



- 8.5.1. Capital humain

7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement



- 6.2. Investissements réalisés par la Gestion Déléguée
- 7.2. Service de distribution d'eau potable
- 7.3. Service de l'assainissement liquide
- 7.4. Exploitation Electricité
- 7.5. Exploitation Eclairage public

- 7.6.5. Systèmes d'Information
- 7.6.7. Qualité des chantiers
- 8.2. Stratégie et gouvernance RSE
- 8.6. Informations environnementales

8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement



- 6.1. Au service d'une ville durable
- 6.2. Investissements réalisés par la Gestion Déléguée
- 7.2. Service de distribution d'eau potable
- 7.3. Service de l'assainissement liquide
- 7.4. Exploitation Electricité
- 7.5. Exploitation Eclairage public

- 7.6.3. Achats
- 8.1.4. 18e édition de l'opération Plages Propres
- 8.2. Stratégie et gouvernance RSE
- 8.4.2. Relations avec les parties prenantes
- 8.6. Informations environnementales
- 8.7. Engagement sociétal (Fondation Lydec)

9 : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement



- 4.3. Ancrer une culture d'innovation pérenne
- 6.1. Au service d'une ville durable
- 7.2. Service de distribution d'eau potable
- 7.3. Service de l'assainissement liquide
- 7.4. Exploitation Electricité
- 7.5. Exploitation Eclairage public

- 7.6.5. Systèmes d'Information
- 8.1.2. Visite de l'espace expérimental de la Step de Médiouna par des femmes journaliste du réseau « Panafricaines »
- 8.6. Informations environnementales
- 8.7. Engagement sociétal (Fondation Lydec)

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



- 3.4. Le dispositif éthique et déontologique
- 7.6.3. Achats

- 8.3. Dispositif éthique et déontologique
- 8.4.2. Relations avec les parties prenantes



Liste des 17 Objectifs de Développement Durable (ODD)

- ODD 1 : Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde
- ODD 2 : Éliminer la faim, assurer la sécurité alimentaire, améliorer la nutrition et promouvoir l'agriculture durable
- ODD 3 : Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge
- ODD 4 : Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie
- ODD 5 : Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles
- ODD 6 : Garantir l'accès de tous à des services d'alimentation en eau et d'assainissement gérés de façon durable
- ODD 7 : Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable
- ODD 8 : Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous
- ODD 9 : Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation
- ODD 10 : Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre
- ODD 11 : Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables
- ODD 12 : Établir des modes de consommation et de production durables
- ODD 13 : Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions
- ODD 14 : Conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines aux fins du développement durable
- ODD 15 : Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification, enrayer et inverser le processus de dégradation des sols et mettre fin à l'appauvrissement de la biodiversité
- ODD 16 : Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et inclusives aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous
- ODD 17 : Renforcer les moyens de mettre en œuvre le Partenariat mondial pour le développement et le revitaliser

Annexe 4

Table de correspondance entre les exigences de la loi sur la SA concernant le rapport de gestion et le rapport financier annuel

Contenu du rapport de gestion	Exigences de la loi 1795- relative aux sociétés anonymes	Référence dans le rapport financier annuel	
Les éléments d'information utiles aux actionnaires	Les éléments permettant d'apprécier l'activité de la société au cours de l'exercice écoulé, les opérations réalisées, les difficultés rencontrées	7. Activités 6.2. Investissements réalisés par la Gestion Déléguée	
	Les résultats obtenus, La formation du résultat distribuable, la proposition d'affectation dudit résultat, La situation financière de la société	9. Rapport financier	
	Les perspectives d'avenir	10. Perspectives	
	Si la société possède des filiales ou des participations ou si elle contrôle d'autres sociétés, le rapport doit contenir les mêmes informations à leur sujet, avec leur contribution au résultat social ; il y est annexé un état de ces filiales et participations avec indication des pourcentages détenus en fin d'exercice ainsi qu'un état des autres valeurs mobilières détenues en portefeuille à la même date et l'indication des sociétés qu'elle contrôle. Si la société a acquis des filiales ou des participations ou le contrôle d'autres sociétés en cours d'exercice, il en est fait spécialement mention.	9.11. situation de la trésorerie nette. Lydec ne possède pas de filiales ou de participations dans d'autres sociétés. Les titres de placements «Fonds de travaux» inscrits dans l'actif sont la propriété de la gestion déléguée. Leur contrepartie est enregistrée dans le passif circulant.	
	Article 155	Ressortir la valeur et la pertinence des investissements entrepris par la société, ainsi que leur impact prévisible sur le développement de celle-ci. Il fait, également, ressortir, le cas échéant, les risques inhérents auxdits investissements.	6. Investissements
		Indiquer et analyser les risques et événements, connus de la direction ou de l'administration de la société, et qui sont susceptibles d'exercer une influence favorable ou défavorable sur sa situation financière	3.5. Dispositifs de contrôle interne, d'audit interne et d'inspection générale, et de gestion des risques 9. Rapport financier

Annexe 5

Liste des communiqués de presse publiés par Lydec

Document publié	Date de publication	Support
Indicateurs du quatrième trimestre 2020 et résultats annuels	26/02/2021	JAL - lydec.ma
Indicateurs du troisième trimestre 2020	30/11/2020	JAL - lydec.ma
Avis de convocation de l'assemblée générale ordinaire des obligataires détenteurs d'obligations de la société « Lydec »	12/10/2020	JAL - lydec.ma
Comptes sociaux au 30 juin 2020	21/09/2020	JAL - lydec.ma
Communiqué du Conseil d'Administration du 17 septembre 2020	21/09/2020	JAL - lydec.ma
Emission obligatoire ordinaire par placement privé de la société Lydec d'un montant de 500 millions de dirhams	18/08/2020	JAL - lydec.ma
Alerte sur les résultats semestriels et annuels 2020	03/08/2020	JAL - lydec.ma
Indicateurs du deuxième trimestre 2020	03/08/2020	JAL - lydec.ma
Indicateurs du premier trimestre 2020	29/05/2020	JAL - lydec.ma

Annexe 6

Comptes annuels de Lydec au 31/12/2020

Bilan actif - modele normal

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

Actif	EXERCICE			EXERCICE PRECEDENT
	Brut	Amortissements et provisions	Net	Net
ACTIF IMMOBILISE				
I - A - ACTIF IMMOBILISE DOMAINE CONCEDE	29.802.806.742,81	16.441.006.976,76	13.361.799.766,05	12.906.353.716,98
Immobilisations terminées				
Immobilisations renouvelables récupérées auprès CUC	4.501.314.340,78	4.497.079.415,73	4.234.925,05	6.824.346,09
Immobilisations financées par fonds de travaux	5.691.674.566,58	2.731.832.422,30	2.959.842.144,28	3.013.688.841,46
Immobilisations financées par LYDEC	9.373.296.734,09	5.777.590.949,15	3.595.705.784,94	3.547.230.783,03
Immobilisations financées par les tiers	2.253.749.322,09	1.470.534.091,28	783.215.230,81	786.269.945,23
Immobilisations reçues gratuitement	4.715.328.957,11	1.963.970.098,30	2.751.358.858,81	2.511.114.219,35
Immobilisations en cours				
Immobilisations en cours financées par Fonds de travaux	2.010.264.498,56		2.010.264.498,56	1.699.133.285,57
Immobilisations en cours financées par Lydec	448.366.420,75		448.366.420,75	634.221.693,32
Immobilisations en cours financées par les Tiers	645.148.740,55		645.148.740,55	562.864.190,02
Fonds de retraite	163.663.162,30		163.663.162,30	145.006.412,91
I - B - ACTIF IMMOBILISE DOMAINE PRIVE	11.039.465.077,85	7.236.418.931,02	3.803.046.146,83	4.040.975.992,93
Immobilisations en non valeur	450.570.894,78	418.583.311,47	31.987.583,31	20.950.589,65
Frais préliminaires				
Charges à répartir sur plusieurs exercices	450.570.894,78	418.583.311,47	31.987.583,31	20.950.589,65
Prime de remboursement des obligations				
Immobilisations incorporelles	9.940.145.085,04	6.234.940.682,21	3.705.204.402,83	3.945.624.881,72
Immobilisations en recherche et développement	548.346,61	548.346,61		
Brevet, marques, droits , et valeurs similaires	117.933.583,59	101.971.072,40	15.962.511,19	14.710.281,97
Fonds commercial				
Autres immobilisations incorporelles (Financement délégataire)	9.821.663.154,84	6.132.421.263,20	3.689.241.891,64	3.930.914.599,75
Immobilisations corporelles	647.042.811,19	582.894.937,34	64.147.873,85	72.616.926,24
Terrains				
Constructions	1.149.165,41	1.061.716,38	87.449,03	103.348,86
Matériel et outillage	340.412.704,52	310.553.089,33	29.859.615,19	34.540.197,88
Matériel de transport	67.423.318,03	61.511.294,34	5.912.023,69	8.541.419,89
Matériel mobilier de bureau	46.861.014,22	45.857.789,18	1.003.225,04	1.411.893,45
Matériel informatique	176.798.257,97	149.512.697,07	27.285.560,90	27.989.816,17
Autres immobilisations corporelles	14.398.351,04	14.398.351,04		30.249,99
Immobilisations corporelles en cours				
Immobilisations financières	1.706.286,84		1.706.286,84	1.783.595,32
Prêts et créances immobilisées	1.706.286,84		1.706.286,84	1.783.595,32
Titres de participation				
Ecarts de conversion				
Diminution des créances financières				
Augmentation des dettes de financement				
TOTAL I - ACTIF IMMOBILISE DC & DP	40.842.271.820,66	23.677.425.907,78	17.164.845.912,88	16.947.329.709,91

ACTIF CIRCULANT

II - ACTIF CIRCULANT (HORS TRESORERIE)

Stocks (F)	34.363.746,45	8.632.171,26	25.731.575,19	22.450.310,48
Matière et fournitures consommables	34.363.746,45	8.632.171,26	25.731.575,19	22.450.310,48
Créances de l'Actif Circulant (G)	4.273.650.747,58	572.542.409,56	3.701.108.338,02	2.673.039.570,18
Fournisseurs débiteurs avances et acomptes	17.956.033,78		17.956.033,78	57.995.831,14
Clients et comptes rattachés	3.288.772.840,55	552.462.740,52	2.736.310.100,03	1.794.557.587,62
Personnel débiteur	54.261.622,47		54.261.622,47	61.554.714,38
Etat débiteur	237.323.304,79		237.323.304,79	229.526.151,93
Comptes d'associés débiteurs				
Autres débiteurs	558.421.799,31	20.079.669,04	538.342.130,27	483.347.258,25
Comptes de régularisation actif	116.915.146,68		116.915.146,68	46.058.026,86
Titres et Valeurs de Placement (H)	510.360.140,53		510.360.140,53	295.000.000,09
Bons de Trésor (Fonds de Travaux)	256.000.000,00		256.000.000,00	295.000.000,00
Placements LYDEC	254.360.140,53		254.360.140,53	0,09
Ecart de Conversion actif circulant (I)	11.614,36		11.614,36	973,24
(Elément circulants)				
TOTAL II - ACTIF CIRCULANT (F+G+H+I)	4.818.386.248,92	581.174.580,82	4.237.211.668,10	2.990.490.853,99

TRESORERIE

III - TRÉSORERIE - ACTIF

Chèques et Valeurs à encaisser	64.828.748,28	4.395.283,18	60.433.465,10	183.415.423,04
Fonds externes	46.487.910,82		46.487.910,82	111.091.483,93
Banques	49.728.716,89		49.728.716,89	16.236.547,51
Caisses	328.176,08		328.176,08	316.025,51
TOTAL III - TOTAL TRESORERIE ACTIF	161.373.552,07	4.395.283,18	156.978.268,89	311.059.479,99
TOTAL GENERAL ACTIF	45.822.031.621,65	24.262.995.771,78	21.559.035.849,87	20.248.880.043,89

Bilan passif - modele normal

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

PASSIF	EXERCICE Montant net	EXERCICE PRECEDENT Montant net
DROITS DE L'AUTORITE DELEGANTE		
I-DROITS DE L'AUTORITE DELEGANTE (I)	13.361.799.764,40	12.906.353.715,33
Financement Fonds de Travaux	12.203.253.404,87	11.609.058.979,67
Amortissement Financement Fonds de Travaux	-7.228.911.838,03	-6.889.412.507,60
Financement Déléataire	9.821.663.154,84	9.438.907.605,17
Amortissement Financement Déléataire	-5.777.590.949,15	-5.257.455.128,82
Financement Tiers	7.614.227.019,75	6.886.993.562,65
Amortissement Financement Tiers	-3.434.504.189,58	-3.026.745.208,05
Fonds de retraite	163.663.161,70	145.006.412,31
Dettes de l'Autorité délégante / RCAR		
RCAR		
Emprunts obligataires financement retraite - Principal	2.310.701.644,81	2.613.545.644,81
Dette de l'Autorité Délégante	-2.310.701.644,81	-2.613.545.644,81
Capitaux Propres (A)		
Capital Social	800.000.000,00	800.000.000,00
dont Capital souscrit non appelé		
Capital appelé versé	800.000.000,00	800.000.000,00
Primes d'émission, de fusion, d'apport		
Ecart de réévaluation		
Réserves légales	80.000.000,00	80.000.000,00
Autre Réserves	168.626.872,34	
Report à nouveau	759.948.763,81	759.948.763,81
Résultat net en instance d'affectation		
Résultat net de l'exercice	-43.387.223,43	168.626.872,34
Total des capitaux propres (a)	1.765.188.412,72	1.808.575.636,15
Capitaux Propres Assimilés (B)	5.951.146,34	6.855.118,34
Subventions d'Investissement	5.951.146,34	6.855.118,34
Provisions réglementées		
Comptes de liaison		
Dettes de Financement (C)	2.044.737.901,02	1.108.155.061,10
Emprunts Obligataires	900.000.000,00	480.000.000,00
Emprunts Commerciaux	600.000.000,00	110.000.000,00
Dépôts de Garantie Clientèle	544.737.901,02	518.155.061,10
Provisions Durables pour Risques et Charges (D)		
Ecart de conversion Passif (E)		
Augmentation des créances immobilisées		
Diminution des dettes de financement		
TOTAL I - FINANCEMENT PERMANENT (I+A+B+C+D+E)	17.177.677.224,48	15.829.939.530,92

II-PASSIF CIRCULANT (Hors Trésorerie)		
Dettes passif circulant (F)	4.100.757.696,90	3.798.895.159,68
Fournisseurs et Comptes rattachés	2.532.152.013,01	2.302.594.046,37
Clients créditeurs, Avances et Acomptes	246.187.837,92	198.120.671,10
Personnel	49.077.576,34	54.947.868,58
Organismes Sociaux	622.282,96	3.007.814,36
Etat	736.211.740,56	622.188.507,54
Comptes d'Associés Crédeurs		
Fonds de Travaux	13.133.319,00	123.303.957,98
Autres Créanciers	113.057.698,06	141.596.198,55
Comptes de régularisation Passif	410.315.229,05	353.136.095,20
G-Autres Provisions pour Risques et Charges (G)	70.909.141,81	53.909.601,46
H-Ecarts de Conversion Passif Circulant (H)	3.543,76	4.633,66
TOTAL II - PASSIF CIRCULANT (F + G + H)	4.171.670.382,47	3.852.809.394,80

TRESORERIE

TRÉSORERIE - PASSIF		
Crédits d'escompte		
Crédits de Trésorerie		380.000.000,00
Banques (Soldes Crédeurs)	209.688.242,92	186.131.118,17
TOTAL III - TOTAL TRESORERIE PASSIF	209.688.242,92	566.131.118,17
TOTAL GENERAL PASSIF	21.559.035.849,87	20.248.880.043,89

Compte de produits et charges (hors taxes) modele normal

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

Actif	OPERATIONS		TOTAUX DE L'EXERCICE	TOTAUX DE L'EXERCICE PRECEDENT
	"Propres à l'exercice (1)"	Concernant les exercices précédents (2)"	(3) = (1)+(2)	Net
I. PRODUITS D'EXPLOITATION				
Ventes de marchandises (en l'état)	6.099.069.453,96		6.099.069.453,96	6.334.281.297,66
Ventes de biens et services	942.982.250,23		942.982.250,23	1.127.328.617,17
Variation de stocks de produits				
Immobilisations produites par l'entreprise pour elle-même	113.711.620,10		113.711.620,10	144.862.385,19
Subventions d'exploitation				
Autres produits d'exploitation				
Reprises d'exploitation : Transfert de charges	473.362.005,15		473.362.005,15	448.473.805,65
TOTAL I	7.629.125.329,44		7.629.125.329,44	8.054.946.105,67
II. CHARGES D'EXPLOITATION				
Achats revendus de marchandises	4.197.494.604,01		4.197.494.604,01	4.368.219.858,66
Achats consommés de matières et fournitures	1.027.459.860,12		1.027.459.860,12	1.143.981.740,59
Autres charges externes	284.982.367,38	2.699.885,21	287.682.252,59	296.625.709,41
Impôts et taxes	8.769.428,25		8.769.428,25	7.664.637,94
Charges de personnel	800.362.248,52		800.362.248,52	825.032.253,48
Autres charges d'exploitation	9.384.631,09		9.384.631,09	15.619.451,93
Dotations d'exploitation	1.254.614.879,69		1.254.614.879,69	1.065.183.627,78
TOTAL II	7.583.068.019,06	2.699.885,21	7.585.767.904,27	7.722.327.279,79
III. RESULTAT D'EXPLOITATION III = (I-II)			43.357.425,17	332.618.825,88
IV. PRODUITS FINANCIERS				
Produits des titres de participation et autres titres immobilisés				
Gains de change	115.810,08		115.810,08	385.547,69
Intérêts et autres produits financiers	2.369.156,70	541,55	2.369.698,25	4.229.244,17
Reprises financières : transfert de charges	10.498.807,38		10.498.807,38	6.354.871,57
TOTAL IV	12.983.774,16	541,55	12.984.315,71	10.969.663,43
V. CHARGES FINANCIERS				
Charges d'intérêts	70.994.206,10		70.994.206,10	80.698.118,20
Perte de change	154.594,37		154.594,37	374.419,63
Autres charges financières		10.536,97	10.536,97	12.056,93
Dotations financières				
TOTAL V	71.148.800,47	10.536,97	71.159.337,44	81.084.594,76
VI. RESULTAT FINANCIER VI=(IV-V)			-58.175.021,73	-70.114.931,33
VII. RESULTAT COURANT VII=(III+V)			-14.817.596,56	262.503.894,55
VII. RESULTAT COURANT (reports)			-14.817.596,56	262.503.894,55
VIII. PRODUITS NON COURANT				
Produits des cessions d'immobilisation	455.239,16		455.239,16	215.002,50
Subvention d'équilibre				
Reprises sur subvention d'investissement				
Autres produits non courant	756.557,55	73.822.783,50	74.579.341,05	38.277.242,68
Reprises non courantes: Transferts de charges	10.000.000,00		10.000.000,00	526,73
TOTAL VIII	11.211.796,71	73.822.783,50	85.034.580,21	38.492.771,91
IX. CHARGES NON COURANTES				
Valeurs nettes d'amortissements des immobilisations cédés	274.552,51		274.552,51	17.497,08
Subvention accordées				
Autres charges non courantes	26.997.500,44	6.939.351,79	33.936.852,23	16.827.892,39
Dotations non courantes aux amortissements et aux provisions				
TOTAL IX	27.272.052,95	6.939.351,79	34.211.404,74	16.845.389,47
X. RESULTAT NON COURANT X = (VIII-IX)			50.823.175,47	21.647.382,44
XI. RESULTAT AVANT IMPOTS XI = (VII-X)			36.005.578,91	284.151.276,99
XII. IMPOTS SUR LES RESULTATS			79.392.802,34	115.524.404,65
XIII. RESULTAT NET (XI-XII)"			-43.387.223,43	168.626.872,34
XIV. TOTAL DES PRODUITS (I+IV+VIII)"			7.727.144.225,36	8.104.408.541,01
XV. TOTAL DES CHARGES (II+V+IX+XII)"			7.770.531.448,79	7.935.781.668,67
XVI. RESULTAT NET (TOTAL DES PRODUITS -TOTAL DES CHARGES)			-43.387.223,43	168.626.872,34

Etat des soldes de gestion (ESG)

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

I - TABLEAU DE FORMATION DES RESULTATS (TFR)

		EXERCICE	EXERCICE PRECEDENT
1	+ Ventes de Fluides	6.099.069.453,96	6.334.281.297,66
2	- Achats de Fluides	4.197.494.604,01	4.368.219.858,66
I	= MARGE BRUTE SUR VENTES EN L'ETAT	1.901.574.849,95	1.966.061.439,00
II	+ Production DE L'EXERCICE (3+4+5)	1.056.693.870,33	1.272.191.002,36
3	Ventes de biens et services produits	942.982.250,23	1.127.328.617,17
4	Variation de Stocks		
5	Immobilisations Produites	113.711.620,10	144.862.385,19
III	- CONSOMMATIONS DE L'EXERCICE (6+7)	1.315.142.112,71	1.440.607.450,00
6	Achats consommés de matières et de fournitures	1.027.459.860,12	1.143.981.740,59
7	Autres Charges externes	287.682.252,59	296.625.709,41
IV	= VALEUR AJOUTEE (I+II-III)	1.643.126.607,57	1.797.644.991,36
8	+ Subventions d'exploitation reçues		
9	- Impôts et Taxes	8.769.428,25	7.664.637,94
10	- Charges de Personnel	800.362.248,52	825.032.253,48
V	= Excédent Brut d'exploitation (E B E)	833.994.930,80	964.948.099,94
	= Insuffisance Brute d'exploitation (I B E)		
11	+ Autres produits d'exploitation		
12	- Autres charges d'exploitation	9.384.631,09	15.619.451,93
13	+ Reprises c'exploitation : Transfert ce Charges	473.362.005,15	448.473.805,65
14	- Dotations d'exploitation	1.254.614.879,69	1.065.183.627,78
VI	= RESULTAT d'EXPLOITATION	43.357.425,17	332.618.825,88
VII	RESULTAT FINANCIER	-58.175.021,73	-70.114.931,33
VIII	= RESULTAT COURANT	-14.817.596,56	262.503.894,55
IX	RESULTAT NON COURANT	50.823.175,47	21.647.382,44
15	- Impôts sur les Sociétés	79.392.802,34	115.524.404,65
X	= RESULTAT NET DE L'EXERCICE	-43.387.223,43	168.626.872,34

II - CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT (CAF)

		EXERCICE	EXERCICE PRECEDENT
1	Résultat net de l'exercice		
	Bénéfice +	-43.387.223,43	168.626.872,34
	Perte -		
2	+ Dotations D'exploitation (1)	670.931.996,30	635.277.640,71
3	+ Dotations Financières (1)		
4	+ Dotations non courantes (1)		
5	- Reprises d'exploitation (2)		
6	- Reprises financières (2)		
7	- Reprises non courantes (2) (3)	-903.972,00	-903.972,00
8	- Produits de cession d'immobilisations	-455.239,16	-215.002,50
9	+ Valeurs nettes d'amort des immobilisations cédées	274.552,51	17.497,08
I	CAPACITE d'AUTOFINANCEMENT (CAF)	626.460.114,22	802.803.035,63
10	Distribution de Bénéfices		196.000.000,00
II	AUTOFINANCEMENT	626.460.114,22	606.803.035,63

(1) A l'exclusion des dotations relatives aux passifs et actifs circulants et à la trésorerie

(2) A l'exclusion des reprises relatives aux actifs circulants et à la trésorerie

(3) Y compris reprises sur subvention d'investissement

Tableau de financement de l'exercice

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

SYNTHESE DES MASSES DU BILAN	EXERCICE (a)	EXERCICE PRECEDENT (b)	VARIATION (a) - (b)	
			EMPLOIS	RESSOURCES
Financement permanent	17.177.677.224,48	15.829.939.530,92		1.347.737.693,56
Actif immobilise	17.164.845.912,88	16.947.329.709,91	217.516.202,97	
FONDS DE ROULEMENT FONCTIONNEL (A)	12.831.311,60	-1.117.390.178,99		1.130.221.490,59
Actif circulant	4.237.211.668,10	3.106.015.258,64	1.131.196.409,46	
Passif circulant	4.171.670.382,47	3.968.333.799,45		203.336.583,02
BESOIN DE FINANCEMENT GLOBAL (B)	65.541.285,63	-862.318.540,81	927.859.826,44	
TRESORERIE NETTE (A-B)	-52.709.974,03	-255.071.638,18	202.361.664,15	

EMPLOIS ET RESSOURCES	EXERCICE		EXERCICE PRECEDENT	
	EMPLOIS	RESSOURCES	EMPLOIS	RESSOURCES
I RESSOURCES STABLES DE L'EXERCICE				
AUTOFINANCEMENT (A)		626.460.114,22		606.803.035,63
Capacité d'autofinancement		626.460.114,22		802.803.035,63
Distribution de bénéfices				-196.000.000,00
CESSION ET REDUCTION D'IMMOBILISATION (B)		532.547,64		215.002,50
Cession d'immobilisations incorporelles				
Cession d'immobilisations corporelles		455.239,16		215.002,50
Cession d'immobilisations financières		77.308,48		
Récupération sur créances immobilisées				
AUGMENTATION DES CAPITAUX PROPRES ASSIMILÉS (C)				
Augmentation du capital				
Augmentation des réserves				
AUGMENTATION DES DETTES DE FINANCEMENT (D)		1.150.386.929,55		61.799.668,40
Dépôts de garantie		50.386.929,55		61.799.668,40
Emprunt à LT		1.100.000.000,00		
TOTAL I - RESSOURCES STABLES (A+B+C+D)		1.777.379.591,41		668.817.706,53
II EMPLOIS STABLES DE L'EXERCICE				
ACQUISITIONS, AUGMENTATIONS D'IMMOBILISATIONS (E)	407.865.340,93		500.384.524,40	
Acquisition d'immobilisations corporelles	17.682.438,60		28.220.240,51	
Acquisition d'immobilisations incorporelles	390.182.902,33		472.119.543,77	
Augmentation d'immobilisations en cours				
Acquisition d'immobilisations financières			44.740,12	
REMBOURSEMENT DES CAPITAUX PROPRES (F)				
REMBOURSEMENT DES DETTES DE FINANCEMENT (G)	213.804.089,63		221.026.494,18	
Dépôts de garantie	23.804.089,63		31.026.494,18	
Emprunt à LT	190.000.000,00		190.000.000,00	
ACQUISITIONS D'IMMOBILISATIONS EN NON VALEUR (H)	25.488.670,26		16.579.442,46	
TOTAL II - EMPLOIS STABLES (E+F+G+H)	647.158.100,82		737.990.461,04	
III VARIATION BESOIN DE FINANCEMENT GLOBAL	927.859.826,44			240.733.873,94
IV VARIATION DE LA TRESORERIE	202.361.664,15		171.561.119,43	
TOTAL GENERAL	1.777.379.591,41	1.777.379.591,41	909.551.580,47	909.551.580,47

Activités de l'entreprise

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

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

Principales méthodes d'évaluation spécifiques à l'entreprise

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

INDICATION DES METHODES D'EVALUATION APPLIQUEES PAR L'ENTREPRISE

I - ACTIF IMMOBILISE

A - EVALUATION A L'ENTREE

1 - Immobilisations en non - valeurs

Les immobilisations en non valeurs sont comptabilisées conformément aux normes comptables. Elles figurent à l'actif pour leur coût d'acquisition, diminué des amortissements calculés selon la méthode linéaire au taux de 20%, sans prorata temporis.

2 - Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles comprennent :
- L'actif incorporel représentant le droit d'usage des biens de retour financés par Lydec.
- Les logiciels et licences pour leur coût d'acquisition.

3- Traitement comptable de la concession

Depuis 1997, la date d'entrée en vigueur de la concession de service public dont bénéficie Lydec, les immobilisations entrant dans le périmètre de cette concession sont traitées selon les dispositions de l'avis du CNC n°4 du 26 mai 2005, tel qu'adopté par l'Assemblée Plénière du CNC, et celles du Code Général de Normalisation Comptable (CGNC).

Le traitement comptable de la concession se détaille comme suit :

3.1 Actif immobilisé du domaine concédé

Cette rubrique du bilan reprend, en contrepartie de la rubrique « droit de l'autorité concédante » figurant au passif du bilan, l'intégralité des biens de retour du domaine concédé, que ces biens soient mis en concession par le concédant, le concessionnaire ou par les tiers.

Les biens de retour remis gratuitement en concession par le concédant ont été valorisés conformément au contrat de gestion délégué et ont été inscrits au bilan de Lydec.

3.2 Biens de retour mis dans la concession par Lydec

Selon le contrat de concession, ces biens sont remis au concédant gratuitement à la fin de la concession.

Ainsi, conformément aux dispositions de l'avis du CNC et aux modalités pratiques d'application généralement retenues au Maroc, les biens de retour mis par le concessionnaire sont comptabilisés comme suit :

Comptabilisation et amortissement de l'investissement réalisé par Lydec

- le montant des investissements réalisés par Lydec au titre des biens de retour est inscrit à la fois (i) en actif immobilisé du domaine concédé en contrepartie des droits de l'autorité délégante et (ii) en immobilisation incorporelle au sein de l'actif « l'Actif immobilisé du domaine privé » ;
- les biens inscrits en actif immobilisé du domaine concédé (i) font l'objet d'un amortissement pour dépréciation (amortissement économique sur la durée de vie utile du bien) en contrepartie d'une réduction des droits de l'autorité délégante, sans impact sur le résultat de Lydec ; la durée d'amortissement économique est fixée contractuellement (en fonction de la nature des biens mis en concession) ;

• L'immobilisation incorporelle qui figure dans l'actif immobilisé du domaine privé est amortie en totalité sur la durée résiduelle de la concession.

3.3 Biens de reprise mis en concession par Lydec

Les biens de reprise ne faisant pas partie du domaine concédé et apportés par Lydec sont comptabilisés comme des « biens propres », c'est-à-dire :

- présentés au sein des immobilisations par nature (immobilisations corporelles) ;
- amortis par la contrepartie du compte de résultat Lydec, selon leur durée de vie utile de ces biens

4. Immobilisations corporelles	Les immobilisations corporelles du domaine privé comprennent à la fois des biens propres et les biens de reprise lorsque ceux-ci font l'objet d'une option de reprise contre indemnité. Ces immobilisations figurent à l'actif à leur coût d'acquisition. Les amortissements sont calculés selon la méthode linéaire sur la base de la durée de vie de ces immobilisations.
5. Immobilisations financières	Les immobilisations financières représentent les prêts accordés au personnel, les dépôts et cautionnements ainsi que les titres de participation

B - CORRECTIONS DE VALEUR

1. Méthodes d'évaluation des provisions pour dépréciation	N/A
2. Méthodes de détermination des écarts de conversion - actif	Ajustement à la date de clôture des valeurs d'entrée des dettes libellées en devises

II - ACTIF CIRCULANT (Hors trésorerie)

A - EVALUATION A L'ENTREE

1. Stocks	CUMP
2. Créances	Valeur nominale
3. Titres et valeurs de placement	Valeur nominale

B - CORRECTIONS DE VALEUR

1. Méthodes d'évaluation des provisions pour dépréciation des créances clients	La provision pour dépréciation des créances clients est calculée en distinguant : - les créances litigieuses qui sont provisionnées à 100% : il s'agit d'une provision individuelle par client qui respecte les règles de la déductibilité fiscale (recours judiciaire); - les créances saines relevant des années antérieures (N-1) (hors créances litigieuses déjà provisionnées) et le chiffre d'affaires l'année en cours (N) : il s'agit d'une provision statistique calculée à partir des taux de chutes (pertes attendues) pour chaque segment de clients homogènes (clients industriels, particuliers, administrations, bidonvilles,...). Ces taux de chutes sont déterminés à partir de l'historique des impayés clients par rapport au chiffre d'affaires facturé relevant de la même année d'origine, ils sont actualisés chaque année pour une meilleure estimation de la perte future attendue sur chaque segment de clients
2. Méthodes de détermination des écarts de conversion - actif	Ajustement à la date de clôture des valeurs d'entrée des dettes libellées en devises

III - FINANCEMENT PERMANENT

1. Méthodes de réévaluation	N/A
2. Méthodes d'évaluation des provisions réglementées	N/A
3. Dettes de financement permanent	Valeur d'émission de l'emprunt
4. Méthodes d'évaluation des provisions durables pour risques et charges	Evaluation individuelle du risque
5. Méthodes de détermination des écarts de conversion - passif	

IV - PASSIF CIRCULANT (Hors trésorerie)

1. Dettes du passif circulant	Valeur nominale de la dette
2. Méthodes d'évaluation des autres provisions pour risques & charges	Evaluation individuelle du risque
3. Méthodes de détermination des écarts de conversion - passif	Ajustement à la date de clôture des valeurs d'entrée des dettes libellées en devises

V - TRESORERIE

1. Trésorerie - actif	Valeur nominale
2. Trésorerie - passif	Valeur nominale
3. Méthodes d'évaluation des provisions pour dépréciation	N/A

VI - ECOULEMENT DU CHIFFRE D'AFFAIRES SUR LES VENTES

- VENTES DE FLUIDES	Le chiffre d'affaires relatif à la vente de fluides (eau et électricité) est comptabilisé sur la base de la relève des compteurs. Cette relève est faite selon un planning étalé sur le mois et qui ne coïncide donc pas avec la date d'arrêt des comptes. Les consommations (volumes) non encore relevées en fin de période (entre la date de la dernière relève et la date de clôture), font l'objet d'une estimation par segment de clients sur la base des dernières consommations unitaires connues et sont valorisées au dernier prix moyen unitaire connu. Les consommations ainsi que les prix moyens unitaires utilisés peuvent être ajustés, le cas échéant, par des coefficients de saisonnalité pour tenir compte notamment de facteurs climatiques ou d'événements spécifiques.
- VENTES DE TRAVAUX	Le chiffre d'affaires et la marge relatifs aux travaux facturables aux tiers sont comptabilisés à l'avancement des travaux. Les taux d'avancement sont déterminés par projet en rapportant les coûts cumulés engagés à la fin de l'exercice aux coûts estimés. Lorsque l'avancement des travaux est supérieur à l'avancement de la facturation, une facture à établir est constatée. Dans le cas inverse, lorsque l'avancement des travaux est inférieur à l'avancement de la facturation, un produit constaté d'avance est comptabilisé.

VII - EMPRUNTS OBLIGATAIRES DE L'AUTORITE DELEGANTE

Méthode d'évaluation	Capital restant dû au titre des emprunts obligataires émis par Lydec pour le compte de l'autorité déléguante dans le cadre du financement de l'externalisation du régime de retraite du personnel statutaire. Ces emprunts sont portés dans la partie passif du domaine concédé (haut de bilan) en tant que droit de l'autorité déléguante.
----------------------	---

VIII - DROITS A REVISION ECONOMIQUE

	Les droits à révision économique sont comptabilisés après validation des montants par le Comité de Suivi et détermination de la date et des modalités de leur application (y compris l'effet rétroactif). Concernant les dossiers de révision 2011-2014 et 2018-2019, les parties au contrat de gestion déléguée ont acté le principe de traiter cette rétroactivité lors de la prochaine révision quinquennale.
--	--

Etat des dérogations

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

INDICATION DES DEROGATIONS	JUSTIFICATION DES DEROGATIONS	INFLUENCE DES DEROGATIONS SUR LE PATRIMOINE ,LA SITUATION FINANCIERE ET LES RESULTATS
I- DEROGATIONS AUX PRINCIPES COMPTABLES FONDAMENTAUX	Néant	Néant
II- DEROGATIONS AUX PRINCIPES DES METHODES D'EVALUATION COMPTABLES FONDAMENTAUX		
III- DEROGATIONS AUX REGLES D'ETABLISSEMENT ET DE PRESENTATION DES ETATS DE SYNTHESE		

Etat des changements de méthodes

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

NATURE DES CHANGEMENTS	JUSTIFICATION DES CHANGEMENTS	INFLUENCE DES CHANGEMENTS SUR LE PATRIMOINE ,LA SITUATION FINANCIERE ET LES RESULTATS
I- Changements affectant les méthodes d'évaluation	Néant	Néant
II- Changements affectant les modalités d'application		

Etat de changement d'estimation

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

Afin de tenir compte des répercussions du contexte économique et social de l'état d'urgence sanitaire lié à la pandémie COVID-19 sur les créances clients relatives aux segments particuliers, patentés et industriels, une provision complémentaire pour dépréciation des créances clients est constatée dans les comptes à hauteur de 31 Mdhs.

Tableau des amortissements

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

Nature	Cumul début exercice (1)	Dotation de l'exercice (2)	Amort sur immob sorties (3)	cumul d'amort fin exercice (4) = (1) + (2) + (3)
IMMOBILISATIONS EN NON VALEUR	404.131.634,87	14.451.676,60		418.583.311,47
Charges à répartir sur plusieurs exercices				
Charges à répartir sur Honoraires	404.131.634,87	14.451.676,60		418.583.311,47
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	5.604.337.301,45	630.978.613,42	375.232,20	6.234.940.682,67
Immobilisation en recherche et développement	548.346,61			548.346,61
Brevet, marques, droitset valeur similaires	95.795.948,96	6.199.210,72	24.087,28	101.971.072,40
Immobilisations financement LYDEC domaine délégué	5.507.993.005,88	624.779.402,70	351.144,92	6.132.421.263,66
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	562.500.203,28	25.501.706,28	5.106.972,22	582.894.937,34
Terrains				
Constructions	1.045.816,55	15.899,83		1.061.716,38
Installations techniques, matériel et outillage	298.120.909,48	13.344.777,85	912.598,00	310.553.089,33
Matériel de transport	58.834.188,14	2.677.106,20		61.511.294,34
Mobilier, matériel de bureau	45.288.400,77	569.388,41		45.857.789,18
Matériel Informatique	144.836.787,29	8.864.284,00	4.188.374,22	149.512.697,07
Agencement , Installation et Aménagement	14.374.101,05	30.249,99	6.000,00	14.398.351,04
TOTAL	6.570.969.139,60	670.931.996,30	5.482.204,42	7.236.418.931,48

Tableau des titres de participation

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

Raison sociale de la société émettrice	Secteur d'activité	Capital social dhs	Participation au capital	Prix d'acquisition global	Valeur nette comptable	Extrait des derniers états de synthèse de la société émettrice			Produits d'exploitation inscrits au C.P.C de l'exercice
						Date de clôture	Situation nette	Resultat net	

Tableau des immobilisations autres que financières

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

Désignation	Montant brut début de l'exercice	Augmentation			Diminution			Montant brut fin d'exercice
		Acquisition	production par l'entreprise	virement	Cession	Retrait	Virement	
IMMOBILISATIONS DOMAINE CONCEDE	27.934.960.148,54	1.704.740.374,97		941.320.437,93	556.943,00		941.320.437,93	29.639.143.580,51
Immobilisations gestion déléguée terminées	25.038.740.979,63	555.859.446,09		941.320.437,93	556.943,00			26.535.363.920,65
Immobilisations gestion déléguée en cours	2.896.219.168,91	1.148.880.928,88					941.320.437,93	3.103.779.659,86
IMMOBILISATIONS EN NON - VALEURS	425.082.224,52	25.488.670,26						450.570.894,78
Frais préliminaires	0,00							0,00
Autres Charges à répartir	613.368,68							613.368,68
Charges à répartir sur plusieurs exercices (Honoraires)	424.468.855,84	25.488.670,26						449.957.526,10
Primes de remboursement obligations								
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	9.549.962.182,73	390.763.932,59		553.713.659,81	581.030,28		553.713.659,81	9.940.145.085,04
Immobilisations en recherche et développement	548.346,61							548.346,61
Brevet , Marques , Droits et Valeurs similaires	110.506.230,93	7.451.439,94			24.087,28			117.933.583,59
Autres immobilisations incorporelles (Financement lydec)	9.438.907.605,19	383.312.492,65		553.713.659,81	556.943,00		553.713.659,81	9.821.663.154,84
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	635.117.129,52	17.038.769,16			5.113.087,49			647.042.811,19
Terrains								
Constructions	1.149.165,41							1.149.165,41
Matériel et outillage	332.661.107,36	8.664.195,16			912.598,00			340.412.704,52
Matériel de transport	67.375.608,03	47.710,00						67.423.318,03
Matériel informatique	172.826.603,46	8.166.144,00			4.194.489,49			176.798.257,97
Matériel mobilier de bureau	46.700.294,22	160.720,00						46.861.014,22
Autres immobilisations corporelles	14.404.351,04				6.000,00			14.398.351,04

Tableau des provisions

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

Nature	Montant début d'exercice	Dotations			Reprises			Montant fin d'exercice
		d'exploitation	financières	Non courantes	d'exploitation	financières	Non courantes	
1. Provision pour dépréciation de l'actif immobilisé								
2. Provisions réglementées								
3. Provisions durables pour risques et charges								
SOUS TOTAL (A)								
4. Provision pour dépréciation de l'actif circulant (hors trésorerie)	428.732.865,87	565.428.432,50			412.986.717,77			581.174.580,60
5. Autres Provisions pour risques et charges	53.909.601,46	18.254.450,89			1.254.910,54			70.909.141,81
6. Provisions pour dépréciation des comptes de trésorerie	4.395.283,18							4.395.283,18
SOUS TOTAL (B)	487.037.750,51	583.682.883,39			414.241.628,31			656.479.005,59
TOTAL (A+B)	487.037.750,51	583.682.883,39			414.241.628,31			656.479.005,59

Tableau des créances

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

CREANCES	TOTAL	ANALYSE PAR ECHEANCE			AUTRES ANALYSES			
		PLUS D'UN AN	MOINS D'UN AN	ECHUES ET NON RECOUVREES	MONTANT EN DEVISES	MONTANT SUR ETAT ET ORGANISMES PUBLICS	MONTANT SUR LES ENTREPRISES LIEES	MONTANT REPRESENTES PAR EFFETS
DE L'ACTIF IMMOBILISE	1.706.286,84	1.706.286,84						
Prêts immobilisés	1.706.286,84	1.706.286,84						
DE L'ACTIF CIRCULANT	4.273.650.747,58	48.882.201,75	1.568.574.453,80	2.656.194.092,03	3.265.669,14	1.998.683.753,14	15.998.867,10	68.559.364,98
Fournisseurs débiteurs, avances et acomptes	17.956.033,78	48.600,00	17.907.433,78					
Clients et comptes rattachés	3.288.772.840,55	8.969.415,40	1.179.892.100,29	2.099.911.324,86	3.265.669,14	1.124.266.244,81	15.998.867,10	68.559.364,98
Etat	237.323.304,79		236.299.265,37	1.024.039,42		237.323.304,79		
Comptes d'associés								
Autres débiteurs	558.421.799,31		11.327.595,77	547.094.203,54		637.094.203,54		
Personnel	54.261.622,47	39.629.035,85	6.468.062,41	8.164.524,21				
Comptes de régularisation-actif	116.915.146,68	235.150,50	116.679.996,18					

Tableau des dettes

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

CREANCES	TOTAL	ANALYSE PAR ECHEANCE			AUTRES ANALYSES			
		PLUS D'UN AN	MOINS D'UN AN	ECHUES ET NON PAYEES	MONTANT EN DEVISES	MONTANT SUR ETAT ET ORGANISMES PUBLICS	MONTANT SUR LES ENTREPRISES LIEES	MONTANT REPRESENTES PAR EFFETS
DU FINANCEMENT	2.044.737.901,02	1.744.737.901,02	300.000.000,00					
Emprunts obligataires	900.000.000,00	720.000.000,00	180.000.000,00					
Autres dettes de financement	1.144.737.901,02	1.024.737.901,02	120.000.000,00					
DU PASSIF CIRCULANT	4.087.624.377,90	329.209.081,23	3.410.233.018,51	348.182.278,16	1.471.979,40	809.905.061,16	31.187.024,26	
Fournisseurs et comptes rattachés	2.532.152.013,01		2.183.969.734,85	348.182.278,16	1.471.979,40		31.187.024,26	
Clients créditeurs, avances et acomptes	246.187.837,92		246.187.837,92					
Personnel	49.077.576,34		49.077.576,34					
Organismes sociaux	622.282,96		622.282,96			622.282,96		
Etat	736.211.740,56		736.211.740,56			736.211.740,56		
Comptes d'associés								
Autres créanciers	113.057.698,06	7.157.503,08	105.900.194,98			73.071.037,64		
Comptes de régularisation-passif	410.315.229,05	322.051.578,15	88.263.650,90					

Tableau des sûretés réelles données ou reçues

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

TIERS CREDITEURS OU TIERS DEBITEURS	MONTANT COUVERT PAR LA SURETE	NATURE (1)	DATE ET LIEU D'INSCRIPTION	OBJET (2) (3)	VALEUR COMPTABLE NETTE DE LA SURETE DONNEE A LA DATE DE CLOTURE
SURETES DONNEES	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant
SURETES RECUES	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant

(1) Gage-Hypothèque : 2- Nantissement : 3- Warrant : 4- Autres : 5- (à préciser)

(2) Préciser si la sûreté est donnée au profit d'entreprises ou de personnes tierces (sûretés données) -Entreprises liées, associés, membre du personnel

(3) Préciser si la sûreté reçue par l'entreprise provient de personnes tierces autres que le débiteur (Sûreté reçues)

Engagement financiers reçus ou donnés hors opérations de crédit-bail

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

ENGAGEMENTS DONNES	MONTANT EXERCICE	MONTANT EXERCICE
Avals et cautions		
- Cautions bancaire au profit de l'Autorité Délégante	151.308.000,00	146.542.000,00
- Cautions bancaires au profit de l'Administration des Douanes	5.000.000,00	5.000.000,00
- Cautions bancaire au profit des Eaux et Forêts	49.447,00	49.447,00
- Cautions bancaire au profit GDF SUEZ Energie Service en garantie du loyer	262.500,00	262.500,00
- Cautions bancaire divers	820.029,88	781.289,88
Engagements en matière de pensions de retraite et obligations similaires		
- Engagements sociaux (couverture médicale et gratuité des services de l'entreprise au profit des retraités statutaires)	657.480.000,00	627.009.000,00
Autres Engagements		
- Engagements contractuels d'investissements	2.402.146.962,48	2.447.291.167,48
TOTAL (1)	3.217.066.939,36	3.226.935.404,36

(1) Dont engagements à l'égard d'entreprises liées

ENGAGEMENTS RECUS	MONTANT EXERCICE	MONTANT EXERCICE
Avals et cautions		
- Garanties reçues sur contrats	421.053.000,22	391.925.305,32
Autres Engagements		
- Facilités de crédit non utilisées	1.505.000.000,00	1.655.000.000,00
TOTAL (2)	1.926.053.000,22	2.046.925.305,32

(2) Dont engagements à l'égard d'entreprises liées

Etat du fonds de travaux

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

	31/12/2019	31/12/2020
Solde du compte Fonds de Travaux :	123.303.957,98	13.133.319,00

Fonctionnement du compte Fonds de Travaux

Lydec gère le compte Fonds de Travaux pour le compte et sous le contrôle de l'Autorité Délégante, sans impact sur le résultat, situation nette et patrimoine du délégataire. Les ressources de ce compte sont constituées des frais de raccordement aux réseaux et contribuent au financement des infrastructures pour répondre aux enjeux majeurs de développement du Grand Casablanca. L'ensemble des ouvrages financés par le Fonds de Travaux sont propriété de l'Autorité Délégante.

Les modalités de fonctionnement du compte Fonds de Travaux sont définies dans l'annexe 11-3 du contrat de gestion déléguée. Cette annexe précise notamment la nature des opérations au crédit et au débit de ce compte.

Situation du Fonds de Travaux vis-à-vis de l'Administration Fiscale

- Par courrier en date du 30 juin 2014, l'Administration Fiscale demande la fiscalisation des ressources de ce Fonds et le dépôt de déclarations d'Impôt sur les sociétés et de TVA séparées, estimées par celle-ci respectivement à 488 Mdhs et 325 Mdhs sur la période 2009-2012. Lydec et l'Autorité délégante, en coordination étroite avec l'Autorité de tutelle, la Direction des Régies et des Services Concédés du Ministère de l'Intérieur, ont fait valoir auprès de l'Administration Fiscale et au regard des spécificités du Fonds de Travaux le caractère non-assujettissable du Fonds de Travaux à cette imposition.

- En date du 8 août 2014, après avoir consulté toutes les parties prenantes au contrat de gestion déléguée, Lydec a adressé une lettre de réponse à la Direction Régionale des impôts dans laquelle elle apporte les arguments à l'appui de cette analyse.

- Une réunion a été tenue avec la DRI sur le sujet en date du 04 novembre 2014. A la suite de cette réunion, une dernière note reprenant et complétant les arguments développés à l'appui de la position de la Lydec et de l'Autorité Délégante a été adressée à la DRI.

- Les échanges sont encours entre l'Administration Fiscale et les parties prenantes au contrat de gestion déléguée.

Passifs éventuels

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

I - Audit de la gestion déléguée 1997-2006, 2007-2011, 2012-2013, 2014-2015 et 2016-2017

1-Audit de la gestion déléguée 1997-2006

Pour rappel, en date du 3 mai 2013, le comité de suivi a décidé la constitution d'une commission mixte aux fins de lui faire des propositions de résolution de ce dossier. Cette commission s'est réunie en juillet 2013 puis a repris ses travaux en mai 2014 afin d'examiner chacune des observations formulées de part et d'autre. En juillet 2014, à l'issue de 4 réunions, la DRSC a pris acte de l'évolution du dossier et demandé l'avis de tiers experts indépendants.

Suite à différents échanges et notamment une réunion tenue le 29 décembre 2014, sous la présidence du Wali et en présence du président de l'Autorité déléguante et de Lydec, un protocole d'accord a été signé et stipule notamment que les redressements relatifs à l'assistance technique, aux rendements et à la question spécifique de la retraite (créance de 403 MDhs) sont devenus sans objet. Ce protocole invitait la commission mixte à s'adjoindre les services d'un expert indépendant pour statuer sur les autres points au plus tard fin avril 2015.

L'Autorité Déléguante et Lydec ont lancé le 02/03/2015 une consultation restreinte qui a abouti au choix du cabinet SNC Lavalin pour le volet comptable du dossier et le cabinet Baker & McKenzie pour le volet juridique.

Les rapports définitifs de l'expertise ont été remis en juillet 2015. Les conclusions confirment globalement les positions de Lydec.

Suite à cette expertise, la commission mixte a repris ses travaux en octobre et novembre 2015 et rendu compte de l'avancement du dossier au comité de suivi de la Gestion Déléguée réuni le 21 janvier 2016. Ce dernier a pris acte de l'avancement du dossier et demandé à la commission mixte de poursuivre et conclure ses travaux.

La commission mixte a repris ses travaux en janvier 2017 suite aux recommandations du Comité de Suivi du 29 décembre 2016 d'accélérer le processus de révision du Contrat de Gestion Déléguée. Les parties ont passé en revue le dossier de l'audit 1997-2006 (contexte, historique avec ses différentes étapes, position du SPC/AD arrêtée sur la base des conclusions de l'expertise indépendante).

Lors du Comité de Pilotage tenu le 15 décembre, il a été proposé de solder définitivement l'audit 1997-2006 dans le cadre d'une transaction globale à travers un engagement d'investissements du délégataire en plus de ses engagements contractuels. Ce Comité n'a pas validé cette proposition du fait d'un désaccord sur la modalité de mise en œuvre permettant de clôturer définitivement ce dossier et a renvoyé vers le prochain Comité de pilotage de la révision.

Le comité de pilotage du 27 avril 2018 a décidé de clôturer le dossier relatif à l'audit 1997-2006 (voir point 3 ci-dessous).

2- Audits de la gestion déléguée 2007-2011, 2012-2013 et 2014-2015

Les dossiers des audits de la gestion déléguée des périodes 2007-2011, 2012-2013 et 2014-2015 sont examinés dans le cadre des travaux de la révision contractuelle par la commission mixte en charge du bilan du passé. Cette commission a notamment convenu d'arrêter une situation « bilancielle » du Fonds de Travaux à fin 2015 sur la base de laquelle les redressements seraient analysés. A date, suites à ces échanges, le 17 septembre le SPC a transmis une nouvelle position du SPC / Autorité Déléguante sur les conclusions des audits 2007-2015. Cette position prend en compte l'abandon de certains redressements. Lydec a répondu à la position définitive en renvoyant un dossier complet de réponse sur les points soulevés dans la position définitive du SPC.

Lors du Comité de Pilotage tenu le 15 décembre, il a été proposé de solder définitivement l'audit 2007-2015 dans le cadre d'une transaction globale à travers un engagement d'investissements du délégataire en plus de ses engagements contractuels. Ce Comité n'a pas validé cette proposition du fait d'un désaccord sur la modalité de mise en œuvre permettant de clôturer définitivement ce dossier et a renvoyé vers le prochain Comité de pilotage de la révision.

Le comité de pilotage du 27 avril 2018 a décidé de clôturer le dossier relatif aux audits du Contrat de Gestion Déléguée (CGD) réalisés sur les périodes 2007-2011, 2012-2013 et 2014-2015 (voir point 3 ci-dessous).

3- Clôture des dossiers relatifs aux audits du CGD réalisées sur les périodes 1997-2006, 2007-2011, 2012-2013 et 2014-2015

Le comité de pilotage du 27 avril 2018 a adopté les solutions proposées lors de la Commission Technique Principale (CTP) du 20 avril 2018 afin de clôturer le dossier relatif aux audits du CGD réalisés sur les périodes 1997-2006, 2007-2011, 2012-2013, et 2014-2015 à savoir :

- verser avant le 31/12/2017, au compte du FDT, un montant de 35 MDH;
- réaliser par Lydec en 2018, une enveloppe d'investissement au-delà de ses engagements contractuels, d'un montant de 42 MDH net (Hors, FG&FF) ;
- réservé par Lydec, au-delà de ses engagements contractuels, une enveloppe de 111,27 MDH net (hors FF&FG) au projet d'assainissement pluvial de Hay Sadri.Ce projet a été réalisé en 2020.

4- Audit de la gestion déléguée 2016-2017

Les audits de la gestion déléguée au titre des périodes 2016-2017 ont démarré en mai 2018 dans le cadre des travaux de la révision contractuelle. En date du 28 février 2019, un comité de pilotage a été tenu et a validé les propositions de la commission mixte SPC/Lydec présentées lors du comité de pilotage du 18 décembre 2018 à savoir :

- solder ce dossier dans le cadre du bilan des passifs pour un montant de 6,6 Mdhs.

II- Audit de valorisation des investissements 2007-2015 et 2016-2017

1- Audit de valorisation des investissements 2007-2015

Pour rappel, Lydec avait reçu le rapport provisoire de valorisation des investissements (partie métiers) le 30 juin 2016 avec des redressements/demandes d'explication auquel Lydec avait répondu en septembre 2016 en rejetant l'essentiel des redressements et en apportant les compléments d'information / clarifications nécessaires.

Le 30 janvier 2017, Lydec a reçu le rapport définitif relatif à la valorisation des investissements (partie métiers). Lydec a répondu en date du 14 avril 2017 en confirmant sa position initiale et en rejetant l'essentiel des redressements. La dernière position du SPC/AD a été transmise en date du 10 novembre 2017, à laquelle Lydec a répondu en date du 17 novembre 2017.

Le 11 avril 2017, Lydec a reçu le rapport définitif sur la valorisation des moyens communs. Une réponse complète a été faite par Lydec le 17 mai 2017.

Lydec a également transmis l'ensemble des éléments demandés pour la mission de valorisation des investissements de l'échantillon complémentaire, pour laquelle le rapport était attendu début 2018. D'un commun accord entre les parties, l'analyse de l'échantillon complémentaire viendra en lieu et place de l'extrapolation qui était initialement proposée pour couvrir l'ensemble des investissements de la période 2007-2015.

En date du 20 novembre 2017, le SPC/AD a également transmis un rapport provisoire sur les prestations effectuées par les sociétés apparentées. Ce rapport incluait des demandes d'informations complémentaires qui ont depuis été transmises. Le rapport définitif de cette mission était attendu début 2018.

Le comité de pilotage du 27 avril 2018 a adopté les solutions proposées lors de la CTP du 20 avril 2018 afin de clôturer le dossier relatif à la valorisation des investissements sur la période 2007/2015 à savoir: 126,7 MDH à régulariser par Lydec à travers le bilan des passifs, 24,5 MDH considérés comme déjà traités et régularisés et 25,4 MDH concernant les dossiers "à suivre" qui feront l'objet d'un protocole spécifique qui arrêtera les modalités de leur suivi.

2- Audit de valorisation des investissements 2006-2017

L'audit de valorisation des investissements 2016-2017 a démarré en mai 2018 dans le cadre des travaux de la révision contractuelle. En date du 28 février 2019, un comité de pilotage a été tenu et a validé les propositions de la commission mixte SPC/Lydec présentées lors du comité de pilotage du 18 décembre 2018 à savoir:

- régulariser par Lydec dans le cadre du bilan des passifs un montant de 14,1 Mdh.

III- Dossier de la retraite-Partie antérieure au 30/09/2003

Pour rappel, en date du 27 avril 2018, le comité de pilotage invite la CTP à finaliser la vérification des montants réclamés par les parties, Lydec et SPC/AD, relatifs au dossier de la retraite datant de la période antérieure à 2003:

1. pensions versées par Lydec en lieu et place de de la CCR;
2. cotisations collectées;
3. participation de Lydec au ticket d'entrés RCAR.

En date du 28 février 2019, un comité de pilotage a été tenu et a validé les propositions de la commission mixte SPC/Lydec présentées lors du comité de pilotage du 18 décembre 2018 à savoir :

- porter au profit de l'AD dans le cadre du bilan des passifs un montant de 74,8 Mdh.

IV- Audit des comptes de la gestion déléguée 2012-2020

Lydec a reçu en date 24 juin 2020 un courrier du SPC notifiant le lancement de l'audit des comptes de la gestion déléguée pour la période 2012-2020. Une réunion de démarrage de la mission a été organisée le 04 novembre 2020 entre Lydec, SPC et le cabinet mandaté pour cette mission.

Cet audit portera sur 3 volets:

- Mission A: Audit des comptes du délégataires pour les exercices 2012 à 2017;
- Mission B: Audit des comptes de la Gestion Déléguée (comptes du Délégataire et de l'Autorité Délégante) pour les exercices 2018 et 2019;
- Mission C: Audit des comptes de la Gestion Déléguée (comptes du Délégataire et de l'Autorité Délégante) pour l'exercice 2020.

A date d'aujourd'hui, les missions A et B sont toujours en cours. La mission C n'a pas encore été lancée.

Detail des non-valeurs

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

COMPTE PRINCIPAL	INTITULE	MONTANT
21281000	Travaux de grosses réparations	
21283000	Charges à répartir sur honoraires	449.957.526,10
21284000	Autres Charges à répartir	613.368,68
TOTAL		450.570.894,78

Ce tableau retrace l'évolution de la rubrique durant l'exercice, en indiquant les soldes des comptes principaux constitutifs de * l'immobilisation en non valeurs

Tableau des plus ou moins values de cessions ou retraits d'immobilisations

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

Date de cession ou de retrait	Compte principal	Montant brut	Amortissements cumulés	Valeur nette d'amortissements	Produitn de cession	Plus values	Moins values
2020	BÂTIMENTS ADMINISTRATIFS	556.943,00	351.144,92	268.437,24	62.639,16	268.437,24	
2020	BREVETS, MARQUES, DROITS ET VALEURS SIMILAIRES	2.727,28	2.727,28		239,22		239,22
2020	LOGICIELS	21.360,00	21.360,00		1.873,58		1.873,58
2020	MATERIEL	22.000,00	22.000,00		1.929,72		1.929,72
2020	INSTALLATIONS TECHNIQUES	890.598,00	890.598,00		48.077,63		48.077,63
2020	MATERIEL INFORMATIQUE	4.194.489,49	4.188.374,22	6.115,27	339.953,56		333.838,29
2020	AGENCEMENTS ET AMÉNAGEMENTS DES CONSTRUCTIONS	6.000,00	6.000,00		526,29		526,29
TOTAL		5.694.117,77	5.482.204,42	274.552,51	455.239,16	268.437,24	386.484,73

Tableau des biens en crédit-bail

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

N° du contrat	Durée du contrat			Juste valeur du bien (H.T)	Durée théorique d'amortissement du bien	Cumul des redevances des exercices précédents	Cumul des redevances de l'exercice	Durée du contrat			Prix d'achat résiduel en fin de contrat	Observations
	du	au	Durée contrat en mois					A moins d'un an	A plus d'un an	Durée contrat en mois		

Néant

Détail des postes du CPC (Produits)

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

POSTE	EXERCICE	EXERCICE PRECEDENT
PRODUIT D' EXPLOITATION		
711 Ventes de marchandises		
Ventes de marchandises au Maroc	6.099.069.453,96	6.334.281.297,66
Ventes de marchandises à l'étranger		
Reste du poste des ventes de marchandises		
TOTAL	6.099.069.453,96	6.334.281.297,66
712 Ventes des biens et services produits		
Ventes travaux	198.608.320,59	298.031.695,35
Recettes fonds de travaux	456.973.147,30	496.200.082,83
Entretien et location branchements \ compteurs	135.048.432,91	133.244.930,13
Coupures -Rebranchements	9.953.188,92	47.512.581,64
Pose et dépose de compteurs	7.218.922,69	8.126.648,75
Autres prestations	5.490.510,80	5.823.067,91
Peines et soins	113.909.145,71	121.907.104,50
Reste du poste des ventes et services produits	15.780.581,31	16.482.506,06
TOTAL	942.982.250,23	1.127.328.617,17
713 Variation des stocks de produits		
Variation des stocks des biens produits		
Variation des stocks des services produits		
Variation des stocks des produits en cours		
TOTAL		
718 Autres produits d'exploitation		
Jetons de présence reçus		
Reste du poste (produit divers)		
TOTAL		
719 Reprises d'exploitation:transferts des charges		
Reprises	414.241.628,31	398.958.513,33
Transferts des charges	59.120.376,84	49.515.292,32
TOTAL	473.362.005,15	448.473.805,65
PRODUITS FINANCIERS		
738 Interets et autres produits financiers		
Interets et produits assimilés	2.283.245,39	4.229.244,17
Revenus des créances rattachées à des participations		
Produits nets sur cessions de titres et valeurs de placement	86.452,86	
Reste du poste interêts et autres produits financiers		
TOTAL	2.369.698,25	4.229.244,17

Détail des postes du CPC (Charges)

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

POSTE	EXERCICE	EXERCICE PRECEDENT
CHARGES D'EXPLOITATION		
611 Achat revendus de marchandises		
Achat de marchandises	4.197.494.604,01	4.368.219.858,66
Variation des stocks de marchandises		
TOTAL	4.197.494.604,01	4.368.219.858,66
612 Achat consommés de matière première		
Achat de matières premières		
Variation des stocks de matière première		
Achat de matériel et fournitures consommables et d'emballages	152.870.370,67	180.630.606,33
variation des stocks de matière, fournitures et emballage	-1.682.565,11	461.471,98
Achat non stockés de matière et fourniture	131.347.383,45	119.621.207,66
Achats de travaux ,études et prestations de services	744.924.671,11	843.268.454,62
TOTAL	1.027.459.860,12	1.143.981.740,59
613\614 Autres charges externes		
Locations et charges locatives	36.566.108,06	35.786.811,53
Redevances de crédit -bail		
Entretiens et réparations	23.960.502,20	19.722.859,90
Primes d'assurances	14.979.108,71	11.978.538,89
Rémunérations du personnel extérieur a l'entreprise	21.169.442,44	23.978.505,91
Rémunérations d'intermédiaires et honoraires	7.342.018,16	6.904.302,02
Redevances diverses	149.935.493,56	158.253.886,52
Documentation diverses	186.511,00	181.426,00
Transports	232.596,00	85.258,70
Reste du poste des Autres charges externes	33.310.472,46	39.734.119,94
TOTAL	287.682.252,59	296.625.709,41
617 Charges de personnel		
Rémunération du personnel	559.237.601,38	578.915.809,27
Charges sociales	198.591.711,59	205.112.306,51
Reste du poste des autres charges de personnel	42.532.935,55	41.004.137,70
TOTAL	800.362.248,52	825.032.253,48
618 Autres charges d'exploitation		
Jeton de présence	330.000,00	105.000,00
Pertes sur créances irrécouvrables	9.054.631,09	15.514.451,93
Reste du poste des autres charges d'exploitation		
TOTAL	9.384.631,09	15.619.451,93
CHARGES FINANCIERES		
638 Autres charges financiere		
Charges nettes sur cessions de titres et valeurs de placement		
Reste du poste des autres charges financieres	10.536,97	12.056,93
TOTAL	10.536,97	12.056,93
CHARGES NON COURANTES		
658 Autres charges non courantes		
Pénalités sur marchés et débits	11.006,00	
Rappels d'impôts (Autres que l'IS)		
Pénalités et amendes fiscales		302.024,00
Reste du poste des autres charges non courantes	33.925.846,23	16.525.868,39
TOTAL	33.936.852,23	16.827.892,39

Passage du résultat net comptable au résultat net fiscal

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

INTITULES	MONTANT	MONTANT
I RESULTAT NET COMPTABLE	-43.387.223,43	
Bénéfice net		
Perte nette	-43.387.223,43	
II REINTEGRATIONS FISCALES	571.425.240,95	
1- Courantes	475.757.141,91	
Dotation aux provisions pour dépréciation clients	397.884.687,00	
Redevance COS non déductible	51.768.122,55	
Surplus Amortissements non déductible sur LLD	925.483,59	
Cadeaux	130.429,99	
Ecart de conversion - Passif 2020	3.543,76	
Dons non déductibles	4.663.660,00	
Amortissements FFC non reçu	2.873.616,00	
Provision pour risque et charges	14.797.176,85	
Charges sur exercices antérieurs	2.710.422,18	
2- Non Courantes	95.668.099,04	
Autres charges non courantes	9.335.944,91	
Charges sur exercices antérieurs	6.939.351,79	
Pénalité et Amendes Fiscales		
Impôt sur les sociétés	79.392.802,34	
III DEDUCTIONS FISCALES		271.480.590,59
1- Courantes		271.480.590,59
Ecart de conversion - Passif 2019		4.633,66
Reprise amortissements excessifs		20.674.174,40
Reprise Dotation aux provisions pour dépréciation clients		250.801.782,53
2- Non courantes		
	TOTAL (T1 ; T2)	271.480.590,59
	528.038.017,52	
IV RESULTAT BRUT FISCAL		MONTANTS
Bénéfice brut si T1>T2 (A)		256.557.426,93
Déficit brut fiscal si T2>T1 (B)		
V REPORT DEFICITAIRES IMPUTES (C) (1)		
Exercice n-4		
Exercice n-3		
Exercice n-2		
Exercice n-1		
VI RESULTAT NET FISCAL		
Bénéfice net fiscal (A - C)		256.557.426,93
ou déficit net fiscal (B)		
VII CUMUL DES AMORTISSEMENTS FISCALEMENT DIFFERES		
VIII CUMUL DES DEFICITS FISCAUX RESTANT A REPORTER		
Exercice n-4		
Exercice n-3		
Exercice n-2		
Exercice n-1		

Détermination du résultat courant après impôts

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

DETERMINATION DU RESULTAT		MONTANT
Resultat courant d'après C.P.C	(+)	-14.817.596,56
Réintégrations fiscales sur opérations courantes	(+)	475.757.141,91
Déductions fiscales sur opérations courantes	(-)	271.480.590,59
Resultat courant théoriquement imposable	(=)	189.458.954,76
Impôt théorique sur résultat courant	(-)	58.592.275,98
Resultat courant après impôts	(=)	-73.409.872,54

II INDICATIONS DU REGIME FISCAL ET DES AVANTAGES OCTROYES PAR LES CODES DES INVESTISSEMENTS OU PAR DES DISPOSITIONS LEGALES SPECIFIQUES

Détail de la taxe sur la valeur ajoutée

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

Nature	Solde début exercice	Opération de l'exercice	Déclaration TVA	Solde fin exercice
A. TVA FACTUREE	389.014.135,84	1.055.707.141,32	948.553.680,20	496.167.596,96
B. TVA RECUPERABLE	213.871.442,96	817.890.119,09	802.712.816,88	229.048.745,17
Sur charges	174.333.001,14	605.571.192,87	580.533.579,51	199.370.614,50
Sur immobilisations	39.538.441,82	212.318.926,22	222.179.237,37	29.678.130,67
T.V.A due ou crédit T.V.A (A-B)	175.142.692,88	237.817.022,23	145.840.863,32	267.118.851,79

Etat de répartition du capital social

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

Désignation (1)	Adresse (2)	Nombre de titres		Valeur nominale de chaque action ou part sociale (5)	Diminution		
		Exercice précédent (3)	Exercice actuel (4)		Souscrit (6)	Appelé (7)	Libéré (8)
SUEZ	1, Rue d'Astorg 75379 PARIS CEDEX 08 France	4.080.000	4.080.000	100,00	408.000.000,00	408.000.000,00	408.000.000,00
FIPAR HOLDING	Immeuble CDG, Place Moulay EI HASSAN Rabat	1.279.499	1.279.499	100,00	127.949.900,00	127.949.900,00	127.949.900,00
RMA	83, Avenue de l'armée Royale Casablanca	1.291.583	1.291.573	100,00	129.157.300,00	129.157.300,00	129.157.300,00
Flottant		1.348.918	1.348.928	100,00	134.892.800,00	134.892.800,00	134.892.800,00
TOTAL		8.000.000	8.000.000	Total	800.000.000,00	800.000.000,00	800.000.000,00

Tableau des affectation des résultats intervenues au cours de l'exercice

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

A ORIGINE DES RESULTATS A AFFECTER	MONTANT	B AFFECTATION DES RESULTATS	MONTANT
(Décision de l'AGO du 13 juin 2019)			
		Réserve légale	
Report à nouveau	759.948.763,81	Autres réserves	168.626.872,34
Resultat nets en instance d'affectation		Tantième	
Resultat net de l'exercice	168.626.872,34	Dividendes	
Prélèvements sur les réserves		Autres affectations	
Autres prélèvements		Report à nouveau	759.948.763,81
TOTAL (A)	928.575.636,15	TOTAL (B)	928.575.636,15

Résultat et autres éléments caractéristiques de l'entreprise au cours des trois derniers exercices

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

NATURE DES INDICATIONS	EXERCICE N-2	EXERCICE N-1	EXERCICE N
SITUATION NETTE DE L'ENTREPRISE			
- Capitaux propres (+) Capitaux propres assimilés(-)	1.826.474.807,90	1.794.480.164,84	1.739.151.975,75
Immobilisations en non valeurs			
OPERATIONS ET RESULTATS DE L'EXERCICE			
1. Chiffre d'affaires hors taxes	7.241.584.092,32	7.461.609.914,83	7.042.051.704,19
2. Résultat avant impôts	334.443.330,48	284.151.276,99	36.005.578,91
3. Impôts sur les résultats	130.155.059,65	115.524.404,65	79.392.802,34
4. Bénéfices distribués	196.000.000,00	196.000.000,00	
5. Résultats non distribués (mis en réserve ou en instance d'affectation)	204.288.270,83	168.626.872,34	
RESULTAT PAR TITRE			
(Pour les sociétés par actions et S.A.R.L)			
Resultat net par action ou part sociale	25,54	21,08	
Bénéfice distribués par action ou part sociale	24,50	24,50	
PERSONNEL			
Montant des salaires bruts de l'exercice	832.339.262,09	825.032.253,48	800.362.248,52
Effectif des salariés employés à la fin de l'exercice	3.325	3.284	3.160

Tableau des opérations en devises comptabilisées pendant l'exercice

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

Nature	Entrée Contre-valeur en DH	Sortie Contre-valeur en DH
Financement permanent		
Immobilisations brutes	235.780,23	
Rentrées sur immobilisations		
Remboursement des dettes de financement		
Produits	102.090,65	
Charges		10.113.373,37
Total des entrées	337.870,88	
Total des sorties		10.113.373,37
Balance devises	9.775.502,49	
TOTAL	10.113.373,37	10.113.373,37

Datation et événements postérieurs

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020

I- DATATION

Date de clôture (1)	31 décembre 2020
Date d'établissement des états de synthèse (2)	24 février 2021

(1) Justification en cas de changement de la date de clôture de l'exercice

(2) Justification en cas de dépassement du délai réglementaire de trois mois prévu pour l'élaboration des états de synthèse

I- Evénements nés postérieurement à la clôture de l'exercice non rattachables à cet exercice avant la 1^{ère} communication externe des états de synthèse

DATES	Indication des événements
-------	---------------------------

Rapport général des commissaires aux comptes

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020



mazars

Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca
Maroc

Aux Actionnaires de la société
LYDEC S.A.
48, rue Mohamed Diouri,
20110 Casablanca

RAPPORT GENERAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES EXERCICE DU 1^{er} JANVIER AU 31 DECEMBRE 2020

Opinion avec réserve

Conformément à la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous avons effectué l'audit des états de synthèse ci-joints de la société Lydec S.A, comprenant le bilan, le compte de produits et charges, l'état des soldes de gestion, le tableau de financement et l'état des informations complémentaires (ETIC) relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2020. Ces états de synthèse font ressortir un montant de capitaux propres et assimilés de 1 771 139 559,06 MAD dont une perte nette de 43 387 223,43 MAD.

Ces états ont été arrêtés par le conseil d'administration en date du 25 Février 2021 dans un contexte évolutif de la crise sanitaire de l'épidémie de Covid-19, sur la base des éléments disponibles à cette date.

Sous réserve de l'incidence de la situation décrite dans la section « Fondement de l'opinion avec réserve » de notre rapport, nous certifions que les états de synthèse cités au premier paragraphe ci-dessus sont réguliers et sincères et donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société Lydec S.A. au 31 décembre 2020, conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Fondement de l'opinion avec réserve

Au 31 décembre 2020, les créances nettes vis-à-vis de la clientèle « Bidonvilles » s'élèvent à MMAD 157 HT et sont majoritairement antérieures à 2020. Selon le management, compte tenu de la difficulté de mettre en œuvre les actions de recouvrement prévues par le contrat de gestion déléguée, notamment la coupure, du fait des limitations définies par les autorités, une partie de cette créance sera recouvrée. L'autre partie de ces créances fait l'objet de discussions avec les Autorités, en particulier dans le cadre de la révision du Contrat de Gestion Déléguée, pour déterminer leurs modalités de recouvrement. A ce stade, nous ne sommes pas en mesure de nous prononcer sur l'issue de ces discussions et par conséquent sur le niveau de recouvrabilité de ces créances.

Nous avons effectué notre audit selon les Normes de la Profession au Maroc. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur » du présent rapport. Nous sommes indépendants de la société conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états de synthèse et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit avec réserve.

Observations

Nous attirons l'attention sur les points suivants :

- a) Suite au transfert de la gestion du régime des retraites du personnel de la gestion déléguée de la Caisse Commune des Retraites (CCR) au RCAR, Lydec se trouve au 31 décembre 2020 avec une créance envers la CUC d'un montant net de MMAD 102 correspondant à la différence entre les cotisations perçues et les pensions versées. L'Avenant de la révision du Contrat de Gestion Déléguée en date du 11 mai 2009, précise que l'Autorité de tutelle procédera à la recherche de ressources auprès de l'Etat pour contribuer à l'apurement de cette situation et ce, en conformité avec les décisions des commissions techniques de suivi du 17 décembre 2003 et du 24 décembre 2004. Le comité de suivi du 28 février 2019 a arrêté le montant de cette créance à MMAD 100,5 à rembourser à travers un compte dédié dont le financement reste à définir.

Dans le même cadre, Lydec enregistre une créance nette envers l'Autorité Déléguée d'un montant de MMAD 274 au 31 décembre 2020, représentant les versements effectués à la CNRA, au titre du régime complémentaire de la retraite (RECORE) et visant à maintenir les pensions du personnel statutaire en départ à la retraite au même niveau que celui qui était garanti par la CCR. Le comité de suivi, réuni le 27 avril 2018, a reconnu la créance correspondant aux versements effectués à la CNRA et a arrêté son montant au 31 décembre 2016 à MMAD 106.

- b) Au 31 décembre 2020, la société a procédé à un changement d'estimation de la provision pour dépréciation des créances clients tenant compte de l'impact de la crise sanitaire actuelle sur les clients patentés, particuliers et industriels, et donnant lieu à un complément de provision à hauteur de MMAD 31, tel que mentionné dans l'état A4 "Etat de changement d'estimation".

Notre opinion n'est pas modifiée à l'égard de ces points.

Rapport de gestion

Nous nous sommes assurés de la concordance, des informations données dans le rapport de gestion du Conseil d'administration destiné aux actionnaires avec les états de synthèse de la société.

Questions clés de l'audit

Les questions clés de l'audit sont les questions qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importantes dans l'audit des états de synthèse de la période considérée. Ces questions ont été traitées dans le contexte de notre audit des états de synthèse pris dans leur ensemble et aux fins de la formation de notre opinion sur ceux-ci, et nous n'exprimons pas une opinion distincte sur ces questions.

- **Estimation du chiffre d'affaires relatif aux ventes d'eau et d'électricité réalisées et non relevées (dit « en compteur »)**

Risque identifié	Notre réponse
<p>Comme indiqué dans la note A1 de l'annexe aux états financiers, le chiffre d'affaires réalisé sur les segments de clientèle qui font l'objet d'une relève de compteurs au cours de l'exercice est estimé à la clôture de l'exercice à partir de données historiques, de statistiques de consommation et d'estimations de prix de vente. Votre société a développé des méthodes de calcul pour l'estimation du chiffre d'affaires.</p> <p>Nous avons considéré l'estimation du chiffre d'affaires lié à l'eau et à l'électricité « en compteur » comme un point clé de l'audit compte tenu de l'incertitude inhérente au processus d'évaluation des volumes livrés et non relevés à la date de clôture de l'exercice et à l'évaluation de leur prix de vente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Dans le cadre de notre audit, nous avons : ▶ pris connaissance de l'environnement de contrôle sur la chaîne de facturation et sur les processus permettant la fiabilisation des estimés comptables sur l'eau et l'électricité en compteur ; ▶ analysé pris connaissance les hypothèses retenues pour l'estimation des volumes de consommation d'eau et d'électricité en compteur ; ▶ analysé les volumes de consommation estimés au regard des volumes facturés le mois antérieur ; ▶ analysé le coefficient de saisonnalité utilisé dans l'estimation des volumes ; ▶ analysé le prix moyen de vente appliqué aux volumes estimés au regard du prix moyen facturé le mois précédent ; ▶ examiné le rapprochement effectué par votre société entre les provisions estimées et le montant facturé de façon rétrospective.

▪ **Comptabilisation des contrats de construction**

Risque identifié	Notre réponse
<p>Comme indiqué dans la note A1 de l'annexe aux états financiers, une partie de l'activité de la société concerne des travaux pour le compte de tiers pour lesquels le chiffre d'affaires et la marge sont comptabilisés à l'avancement du projet. Le pourcentage d'avancement est déterminé pour chaque projet en rapportant le montant des coûts engagés au 31 décembre 2020 au montant total estimé des coûts du projet. Cette méthode vise à conserver le niveau de charge et à reconnaître la marge uniquement sur le chiffre d'affaires comptabilisé.</p> <p>Nous avons considéré la comptabilisation du chiffre d'affaires et de la marge liés aux travaux comme un point clé de l'audit compte tenu du niveau de jugement exercé pour l'estimation de l'avancement des travaux ainsi que le degré d'incertitude lié à cette estimation.</p>	<p>Dans le cadre de notre audit, les procédures mises en place ont consisté à :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Prendre connaissance de l'environnement de contrôle sur le processus de suivi des contrats de construction ; ▶ tester les contrôles clés relatifs au processus du suivi des affaires (management de projet, déversement des coûts sur affaires, devis, bordereau des prix) ; ▶ recalculer le chiffre d'affaires résultant de la méthode de l'avancement ; ▶ rapprocher les données (chiffre d'affaires, coûts et marge) du suivi analytique avec celles de la comptabilité générale ; ▶ effectuer des travaux ci-dessous sur un échantillon de contrats. <p>Nous avons ainsi examiné un échantillon de contrats sélectionnés selon les critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ contribution significative de la marge dégagée sur l'exercice comptable ; ▶ contrats présentant des risques significatifs spécifiques (techniques, contractuels,...etc.). <p>Les procédures mises en place sur cet échantillon de contrats ont consisté à :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ organiser des réunions avec les responsables opérationnels et financiers du contrat concerné (« revue d'affaire ») pour prendre connaissance de la situation opérationnelle des affaires (examen des événements, examen des risques..) ▶ comparer les montants prévus dans les contrats et/ou avenants avec le chiffre d'affaires retenu pour déterminer le chiffre d'affaires à comptabiliser sur l'exercice.

▪ **Dépréciation des créances commerciales**

Risque identifié	Notre réponse
<p>Comme indiqué dans la note A1 de l'annexe aux états financiers, les créances clients brutes s'élèvent à MMAD 3 289 au 31 décembre 2020. Ces créances ont fait l'objet d'une provision pour dépréciation à hauteur de 552 MMAD dont une partie a été déterminée sur la base d'une méthode prenant en compte une estimation des pertes futures attendues sur chaque segment de clients.</p> <p>Les taux de perte utilisés correspondent aux taux historiques des créances irrécouvrables observés sur un segment homogène en fonction du niveau d'impayés, ajustés selon les cas des circonstances actuelles et prévisions raisonnables d'évolution du profil de clientèle.</p> <p>Nous avons considéré l'estimation du montant de la provision pour dépréciation des créances clients comme un point clé de l'audit compte tenu du niveau de jugement requis pour l'ajustement des données historiques ainsi que le niveau d'incertitude lié à cet ajustement au regard du contexte actuel de COVID 19.</p>	<p>Dans le cadre de notre audit, nous avons :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Examiné les modalités de détermination des taux de perte retenus par catégorie de clientèle et leur cohérence avec les données historiques ; ▶ Examiné les modalités de détermination des provisions complémentaires et spécifiques pour tenir compte des répercussions du contexte sanitaire actuel (Covid-19) sur les créances et leur justification ; ▶ Rapproché la balance âgée issue du système de gestion commerciale avec les données comptables ; ▶ recalculé la provision pour dépréciation des créances client sur la base des taux de perte retenus.

▪ **Provision pour risques significatifs et les passifs éventuels**

Risque identifié	Notre réponse
<p>L'activité de Lydec repose sur un Contrat unique d'une durée de 30 ans à échéance 2027. Cette spécificité impose aux parties une gestion et une interprétation permanente des dispositions contractuelles en vue d'inscrire la relation Lydec/Autorité Délégante dans les équilibres financiers, économiques et techniques institués à la signature du Contrat de Gestion Délégée. En vue d'ajuster les dispositions contractuelles aux évolutions économiques, financières et techniques de la Gestion Délégée, le Contrat permet aux parties à tout moment et au moins tous les 5 ans de se rencontrer pour décider d'un commun accord des mesures qui s'imposent.</p> <p>Dans ce contexte, la société peut faire face à des situations incertaines ou contentieuses, notamment dans le cadre des différents audits diligentés par l'autorité délégante (audit de la valorisation des investissements, audit du fond de travaux, audit d'exploitation...) dont les résultats sont toujours en cours tel qu'exposé en note B15 de l'annexe dans la partie passifs éventuels et qui pourraient donner lieu à des demandes de rectification.</p> <p>Nous avons considéré que les provisions pour risques significatifs et les passifs éventuels constituent un point clé de l'audit en raison de l'incertitude sur l'issue des audits engagés, du caractère potentiellement significatif et leur incidence ainsi que le degré d'incertitude lié à des risques de fin de contrat.</p>	<p>Notre approche d'audit a consisté notamment à :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ examiner les procédures mises en œuvre par la société afin d'identifier et de recenser l'ensemble des risques; ▶ prendre connaissance des sujets évoqués dans les procès-verbaux des réunions des différentes commissions/comités mis en place pour la gestion du partenariat entre la Lydec et l'autorité délégante, ▶ prendre connaissance de l'analyse des risques effectuée par la direction juridique et la direction de gestion du contrat de la société, de la documentation correspondante et revoir, le cas échéant, les consultations écrites des conseils externes ; ▶ examiner les rapports envoyés par l'auditeur de la gestion déléguée et les réponses préparées par la société; ▶ examiner le caractère approprié de la qualification retenue par la société (provision vs passifs éventuels) au regard des normes en vigueur ; ▶ examiner le caractère approprié des informations relatives à ces risques présentées en annexe.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance pour les états de synthèse

La direction est responsable de l'établissement et de la présentation sincère de ces états de synthèse, conformément au référentiel comptable admis au Maroc. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en place et le suivi d'un contrôle interne relatif à l'établissement et la présentation des états de synthèse ne comportant pas d'anomalie significative, ainsi que la détermination d'estimations comptables raisonnables au regard des circonstances.

Lors de la préparation des états de synthèse, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider la société ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de la société.

Responsabilités de l'auditeur pour l'audit des états de synthèse

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces états de synthèse sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les Normes de la Profession au Maroc. Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états de synthèse pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes professionnelles permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états de synthèse prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes de la profession au Maroc, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les états de synthèse comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la société ;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière ;
- nous concluons quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la société à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états de synthèse au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener la société à cesser son exploitation ;
- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états de synthèse, y compris les informations fournies dans les états de synthèse, et apprécions si les états de synthèse représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

Casablanca, le 15 avril 2021

Les Commissaires aux Comptes

ERNST & YOUNG
S.A.R.L.
37, Boulevard Mohammed VI
Casablanca
Tél : 05 22 42 34 23 (L.G.)
Fax : 05 22 42 34 00

Hicham DIOURI
Associé

MAZARS AUDIT ET CONSEIL
MAZARS AUDIT ET CONSEIL
Angle Bd Abdelmoumen et Rue Calaton
20383 - Casablanca
Tél. : 05 22 42 34 23 (L.G.)
Fax : 05 22 42 34 00

Adnane LOUKILI
Associé

Rapport spécial des commissaires aux comptes

EXERCICE DU : 01/01/2020 au : 31/12/2020



mazars

Mazars Audit et Conseil
101, Boulevard Abdelmoumen
Casablanca
Maroc

Aux Actionnaires
LYDEC S.A.
48, Rue Mohamed Diouri
Casablanca

RAPPORT SPECIAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES EXERCICE DU 1^{er} JANVIER AU 31 DECEMBRE 2020

En notre qualité de commissaires aux comptes de votre société, nous vous présentons notre rapport sur les conventions réglementées conformément aux dispositions des articles 56 à 59 de la loi 17-95 telle que modifiée et complétée par les lois 20-05 et 78-12 et leurs décrets d'application.

Il nous appartient de vous présenter les caractéristiques et les modalités essentielles des conventions dont nous avons été avisées par le président du Conseil d'Administration ou que nous aurions découvertes à l'occasion de notre mission, sans avoir à nous prononcer sur leur utilité et leur bien-fondé, ni à rechercher l'existence d'autres conventions. Il vous appartient, selon la loi ci-dessus, de vous prononcer sur leur approbation.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimées nécessaires au regard des normes de la profession au Maroc. Ces diligences ont consisté à vérifier la concordance des informations qui nous ont été communiquées avec les documents de base dont elles sont issues.

1. CONVENTION CONCLUE AU COURS DE L'EXERCICE

Le Président de votre Conseil d'Administration ne nous a donné avis d'aucune nouvelle convention réglementée conclue courant l'exercice arrêté au 31 décembre 2020.

2. CONVENTIONS CONCLUES AU COURS DES EXERCICES ANTERIEURS ET DONT L'EXECUTION S'EST POURSUIVIE DURANT L'EXERCICE

2.1. *Convention écrite de mise à disposition de personnel avec SUEZ*

- **Personnes concernées** : SUEZ représentée par M. Dominique MANGIN D'QUINCE, Président du Conseil d'Administration de LYDEC.
- **Objet et date de la convention** : L'objet de cette convention, signée le 17 décembre 2008, est de définir les conditions générales dans lesquelles SUEZ ou une de ses filiales accepte de mettre du personnel expatrié à la disposition de LYDEC, à la demande de cette dernière.
- **Modalités essentielles** : Les salariés bénéficient d'une rémunération principale versée au Maroc par LYDEC. Un complément de rémunération est versé par SUEZ en France et refacturé à LYDEC avec application de 8% de frais de gestion.
- **Montant des prestations fournies ou livrées** : Le montant comptabilisé en charges de Lydec au titre de l'exercice 2020 s'élève à KMAD 12 000.
- **Sommes versées** : Aucun montant n'a été versé en 2020 à Suez au titre de cette convention.

2.2. Convention écrite de Gouvernance et d'Assistance Technique et Opérationnelle avec SUEZ

- **Personnes concernées** : SUEZ représentée par M. Dominique MANGIN D'OUINCE, Président du Conseil d'Administration de LYDEC.
- **Objet et date de la convention** : L'objet de cette convention, signée le 17 décembre 2008, porte sur la gouvernance et l'assistance technique et opérationnelle de LYDEC dans les domaines de l'environnement et de l'énergie pour les besoins du contrat de gestion du service de l'eau, de l'assainissement, de l'électricité et de l'éclairage public de la Wilaya du Grand Casablanca.
- **Modalités essentielles** :
 - La rémunération de l'assistance technique forfaitaire est calculée par application du taux de 0,125% au chiffre d'affaires annuel et est répartie entre SUEZ, FIPAR HOLDING et RMA.

La part de SUEZ représente 66,86%.
 - Assistance Technique Spécifique : LYDEC verse à SUEZ des honoraires sur la base du nombre de jours de travail effectué par les experts ayant participé aux missions et sur la base des prix unitaires par catégorie d'expert. Ces tarifs font l'objet d'une révision annuelle telle que prévue dans ladite convention.
- **Montant des prestations fournies ou livrées** : Le montant comptabilisé en charges de Lydec au titre de l'exercice 2020 est de KMAD 9.264.
- **Sommes versées** : Aucun montant n'a été versé en 2020 à Suez au titre de cette convention.

2.3. Convention écrite de Prestations de Services entre LYDEC et FIPAR HOLDING

- **Personnes concernées** : FIPAR HOLDING représentée par M. Rachid LAAZIRI, Administrateur de LYDEC.
- **Objet et date de la convention** : Cette convention, signée le 2 décembre 2004, porte sur le conseil et l'assistance en matière de relations institutionnelles, en matière de gestion financière et en matière de gestion des actifs immobiliers.
- **Modalités essentielles** :
La rémunération de l'assistance technique forfaitaire est calculée par application du taux de 0,125% au chiffre d'affaires annuel et est répartie entre SUEZ, FIPAR HOLDING et RMA. La part de FIPAR HOLDING représente 16,57%.
- **Montant des prestations fournies ou livrées** : Le montant comptabilisé en charges de LYDEC au titre de l'exercice 2020 s'élève à KMAD 1.364 hors taxes.
- **Sommes versées** : Un montant de KMAD 2.011 TTC a été versé en 2020 à Fipar Holding au titre de cette convention, incluant le règlement des factures au titre des exercices précédents.

2.4. Convention écrite de Prestations de Services entre LYDEC et RMA

- **Personnes concernées** : RMA représentée par M. Zouhair Bensaid, Administrateur de LYDEC.
- **Objet et date de la convention** : Cette convention, signée le 2 décembre 2004, porte sur le conseil et l'assistance en matière de relations institutionnelles, en matière d'ingénierie financière, en matière d'assurances et en matière de gestion des actifs immobiliers.
- **Modalités essentielles** : La rémunération de l'assistance technique forfaitaire est calculée par application du taux de 0,125% au chiffre d'affaires annuel et est répartie entre SUEZ, FIPAR HOLDING et RMA. La part de RMA représente 16,57%.

- **Montant des prestations fournies ou livrées** : Le montant comptabilisé en charges de LYDEC au titre de l'exercice 2020 s'élève à KMAD 1.364 hors taxes.
- **Sommes versées** : Un montant de KMAD 1.415 TTC a été versé en 2020 à RMA au titre de cette convention, incluant le règlement de factures au titre des exercices précédents.

2.5. Convention écrite de location de la propriété dite « Villa Altagracia Hovel » par ELYO devenue ENGIE ENERGIE SERVICES à LYDEC

- **Personnes concernées** : ENGIE ENERGIE SERVICES filiale d'ENGIE (Ex GDF SUEZ), actionnaire de SUEZ, représentée par M. Dominique MANGIN D'OUINCE, Président du Conseil d'Administration de LYDEC.
- **Objet du contrat** : ELYO, devenue ENGIE ENERGIE SERVICES, société du groupe SUEZ actionnaire au sein de LYDEC, a donné en location à cette dernière, en vertu d'une convention signée entre les deux sociétés le 30 octobre 2001, la totalité de la propriété Villa Altagracia Hovel, située au 163, Avenue Hassan 1^{er}, Casablanca, pour une durée ferme de quatre ans, renouvelable par tacite reconduction d'année en année. Un avenant à ce contrat a limité la superficie louée aux locaux dédiés à l'agence commerciale Hassan 1^{er} à partir du 1^{er} novembre 2017.
- **Modalités essentielles** : Loyer annuel de KMAD 7.825 (hors taxes) au titre du contrat initial, taxe d'édilité en sus à la charge de LYDEC. L'avenant n° 3 mis en vigueur à partir du 1^{er} novembre 2017 a fixé le loyer annuel à KMAD 1 575 HT hors la taxe sur les services communaux.
- **Montant des prestations fournies ou livrées** : Le montant comptabilisé en charges au titre de l'exercice 2020, en tenant compte de l'avenant, s'élève à KMAD 1 740 (y compris la taxe de services communaux)
- **Sommes versées** : Un montant de KMAD 1 740 (y compris la taxe de services communaux) a été versé en 2020 à SUEZ ENERGIE SERVICES au titre de cette convention.

2.6. Convention écrite de prestations informatiques et télécoms avec SEOER

- **Personnes concernées** : SEOER et LYDEC filiales de SUEZ représentée par M. Dominique MANGIN D'OUINCE, Président du Conseil d'Administration de LYDEC.
- **Objet et date de la convention** : Cette convention, signée le 31 décembre 2002, a pour objet la réalisation par LYDEC pour le compte de la Société des Eaux de l'Oum Errbia des études, des consultations et des services dans les domaines informatiques et télécoms.
- **Modalités essentielles** : Facturation annuelle détaillée par nature de prestation.
- **Montant des prestations fournies ou livrées** : Le montant comptabilisé en produits de LYDEC au titre de l'exercice 2020 s'élève à KMAD 219 (hors taxes).
- **Sommes reçues** : Aucun montant n'a été encaissé par Lydec en 2020 au titre de cette convention.

2.7. Convention écrite de surveillance de la qualité des eaux par LYDEC pour le compte de SEOER

- **Personnes concernées** : SEOER et LYDEC filiales de SUEZ représentée par M. Dominique MANGIN D'OUINCE, président du Conseil d'Administration de LYDEC.
- **Objet et date de la convention** : Cette convention, signée le 25 mai 2012, a pour objet la réalisation par LYDEC des prestations d'analyse et de prélèvement des échantillons d'eaux par LABELMA pour le compte de SEOER.
- **Modalités essentielles** : Facturation trimestrielle selon le bordereau des prix annexé à la convention. Les prix unitaires utilisés sont révisés à partir de 2013 selon la formule de révision précisée dans l'article 8 de la convention.

- **Montant des prestations fournies ou livrées** : Le montant comptabilisé en produits de LYDEC au titre de l'exercice 2020 s'élève à KMAD 548 hors Taxes.
- **Sommes reçues** : Un montant de KMAD 784 TTC a été encaissé par Lydec en 2020 au titre de cette convention.

Casablanca, le 15 avril 2021

Les Commissaires aux Comptes

ERNST & YOUNG

ERNST & YOUNG
S.A. à l.
Boulevard Mohammed VI
Bordj Boudjellal Bric Kadour
Casablanca
Tél : 05 22 42 34 23
Fax : 05 22 42 34 00

Richam DIOURI
Associé

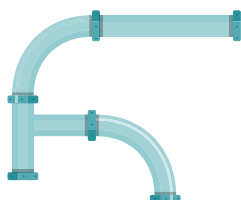

MAZARS AUDIT ET CONSEIL
MAZARS AUDIT ET CONSEIL
Angle Bd Abdelmoumen et Rue Calavon
29300 - Casablanca
Tél. : 05 22 42 34 23 (L.G)
Fax : 05 22 42 34 00
Adnane LOUKILI
Associé

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

- > Bilan carbone : Cartographie des émissions de gaz à effet de serre (GES) d'une entité selon plusieurs périmètres : émissions directes, émissions imputables à l'achat d'électricité, et autres émissions indirectes ; cartographie qui peut également se décliner par activité. Elle permet d'identifier les leviers d'amélioration et de mettre en place un plan d'actions de réduction des émissions de GES dans les postes les plus pertinents.
- > Branchement (eau) : lien physique entre le réseau principal et le point de livraison du client : il est composé principalement d'un collier de prise en charge, d'un robinet de prise en charge, d'un tuyau et d'un poste de comptage.
- > Bureau Central de Conduite (BCC) : entité de Lydec chargée de surveiller et de gérer à distance, 24h/24 et 7j/7, les réseaux d'eau potable, d'assainissement, d'électricité et d'éclairage public. Le BCC gère aussi le dispositif d'alerte météo.



C

- > Canalisation : canal, câble, tuyau, tube destiné au transport à distance ou à la distribution d'un liquide, d'un gaz, de l'électricité.
- > Cellules étanches : armoire étanche qui comporte un ensemble d'équipement électriques.
- > Centre Technique de Métrologie : assure la fiabilité des équipements de surveillance et de mesure de Lydec et notamment du parc de compteurs. Il dispose de deux laboratoires pour l'étalonnage des compteurs d'eau et d'électricité.
- > Changement climatique : Ensemble des variations des caractéristiques climatiques inhérentes à un lieu et à une période de temps définis. Le changement climatique implique notamment des altérations du cycle de l'eau, de la biodiversité, de l'intensité des catastrophes naturelles, de la température, etc.
- > Chiffre d'affaires : montant global des ventes de produits et services réalisés par la Société, sur une période donnée, dans l'exercice de son activité normale et courante.
- > Conférence des Parties (COP) : Réunion annuelle des États signataires de la Convention Cadre des Nations Unies sur les Changements Climatiques (CCNUCC), texte issu du premier sommet de la Terre en juin 1992.
- > Contrat de Gestion Délégée : convention par laquelle une autorité publique délégante donne un mandat à un opérateur délégataire en vue de gérer tout ou partie d'un patrimoine ou d'un service public.
- > Collier de prise en charge : dispositif de raccordement des branchements d'eau potable aux conduites de distribution.

D

- > Délégataire : personne physique ou morale de droit privé ou personne morale de droit public à qui est confiée la gestion d'un service public, dans le cadre d'un contrat de gestion déléguée.
- > Dessableur : dispositif qui permet de piéger les particules solides charriées par les eaux usées ou pluviales.
- > Détecteur acoustique : système qui permet de localiser les fuites sur les conduites d'eau en mesurant les vibrations émises par les fuites. Sa conception est basée sur un capteur acoustique très sensible qui intègre un traitement électronique des bruits faibles.
- > Développement durable : « Un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs », selon la citation de Mme Gro Harlem Brundtland, Premier Ministre norvégien (1987). En 1992, le Sommet de la Terre à Rio, tenu sous l'égide des Nations Unies, institutionnalise la notion de développement durable et celle des trois piliers (économie, écologie et social) : un développement économiquement efficace, socialement équitable et écologiquement soutenable.



E

- > Emissaire marin : gros collecteur d'évacuation des eaux usées et pluviales dans lequel se jettent les eaux collectées et transportées par les canalisations du réseau assainissement, après avoir été prétraitées, pour être restituées au large de l'océan.
- > Energies renouvelables : Une énergie est renouvelable si sa consommation est moins rapide que la reconstitution de ses stocks. Parmi les énergies renouvelables, on trouve l'éolien, l'hydrogène, le solaire, la géothermie, et l'hydrologique. Les énergies fossiles ne sont par définition pas renouvelables.
- > Equivalent CO2 : Quantité de dioxyde de carbone nécessaire pour provoquer un forçage radiatif (capacité à retenir le rayonnement solaire) équivalent à celui du gaz considéré. Cette unité permet la comparaison des différentes contributions des GES émis par une activité en se servant du CO2 comme étalon.
- > Equivalent Temps Plein (ETP) : Unité de mesure correspondant à la somme des heures travaillées par les salariés de l'échantillon concerné, divisé par le nombre d'heure travaillées par un employé à temps plein. Un salarié à mi-temps représente donc un demi ETP.
- > Espaces services : commerces de proximité (téléboutique, bureau de tabac, librairie, papeterie...) agréés par Lydec afin d'assurer le service de paiement de ses factures.
- > Exutoire en mer : point le plus en aval du système d'assainissement où transitent toutes les eaux de pluie drainées par le bassin pour être restituées en mer.

F

- > Facteur d'émission : Coefficient appliqué à la consommation d'un type d'énergie ou d'une matière première, ou à l'utilisation d'un bien ou d'un service, utilisé pour mesurer l'impact carbone.

G

- > Gaz à effet de serre (GES) : Gaz absorbant une partie des rayons solaires et les redistribuant sous la forme de radiations au sein de l'atmosphère terrestre, contribuant ainsi au maintien ou à la hausse de la température à la surface du globe. Le dioxyde de carbone, le méthane, le protoxyde d'azote, et les gaz fluorés de types SF6 font partie des GES les plus abondants dans l'atmosphère.
- > Grille : dispositif de voirie en fonte qui permet de récupérer les eaux de ruissellement et de limiter le passage des ordures et déchets.

H

- > Harmonisation des périmètres : principe consistant à faire coïncider les périmètres géographiques des quatre services (électricité, eau, assainissement et éclairage public).

I

- > Intercepteur : égout de grande dimension qui reçoit le contenu de plusieurs collecteurs et qui transporte ces eaux usées vers une station d'épuration ou de prétraitement avant leur restitution au milieu récepteur.
- > ISO : Organisation internationale de normalisation qui établit et publie des normes internationales.
 - > ISO 14 001 : norme qui cadre le système de management environnemental d'une organisation.
 - > ISO 37 001 : norme qui cadre le système de management anti-corruption d'une organisation.
 - > ISO 45 001 (ex-OHSAS 18 001) : norme qui cadre le système de management de la santé et de la sécurité au travail d'une organisation.
 - > ISO 50 001 : norme qui cadre le système de management de l'énergie d'une organisation.

M

- > Milieu récepteur : lieu où sont déversées les eaux usées prétraitées (ou épurées) et/ou les eaux pluviales : rivière, lac, fossé, mer, etc.
- > MVA (Méga Volt-Ampère) : unité de mesure de la puissance électrique.
- > MW : Mégawatt, unité de mesurer de la puissance électrique (dans le cas de Lydec, de son réseau de distribution).
- > MWh : Mégawattheure, unité de mesure de consommation électrique.





P

- > **Partie prenante** : acteur, individuel ou collectif (groupe ou organisation), activement ou passivement concerné par une décision ou un projet ; c'est-à-dire dont les intérêts peuvent être affectés positivement ou négativement à la suite de son exécution (ou de sa non-exécution). Dans le cas de Lydec, ce sont notamment les représentants de l'autorité Délégante, élus, autorités, clients, associations de quartier, etc.
- > **Poste de distribution publique** : il constitue l'interface entre le réseau Moyenne Tension (22,20 et 5,5 kV) et le réseau Basse Tension (400 V). De par leur nombre et leur position, les postes de distribution publique jouent un rôle stratégique dans la maîtrise et la commande du réseau.
- > **Poste source** : infrastructure du réseau électrique transformant la Haute Tension (HTB) en Moyenne Tension (HTA) afin d'alimenter les zones urbaines.

R

- > **Regard** : ouvrage fermé par un tampon permettant l'accès à la canalisation, en cas de besoin, au personnel ou aux équipements d'inspection, de nettoyage ou de réparation.
- > **Rendement du réseau eau potable** : rapport entre le volume d'eau consommé par les clients et le volume d'eau potable introduit dans le réseau de distribution. C'est un indicateur du niveau de performance de réseau.
- > **Réservoir d'eau potable** : ouvrage composé de cuves où est stockée l'eau potable qui arrive des usines de production. L'eau stockée subit une désinfection et un contrôle sanitaire avant d'être distribuée aux consommateurs. Les réservoirs d'eau potable servent aussi à constituer une réserve d'eau potable en cas de besoin.

S

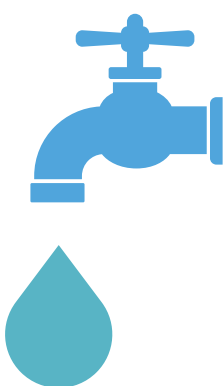
- > **Réseau Basse Tension (BT) ou réseau de desserte**: réseaux électrique à tension 110/220 V et 220/380 V. Selon la définition électrotechnique, c'est un réseau dont la tension alternative ne dépasse pas 1000 V.
- > **Réseau Haute Tension A (HTA) ou Moyenne Tension (MT)** : réseaux de tension 5 500 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.
- > **Scope 1, 2 et 3** : Eléments méthodologiques utilisés lors de la réalisation d'un bilan carbone pour catégoriser les émissions imputables au système étudié. Le scope 1 correspond aux émissions directes de GES, c'est-à-dire celles générés par des sources sous le contrôle direct de l'entreprise (e.g. carburant utilisé pour faire fonctionner une machine achetée par l'entreprise). Le scope 2 inclut toutes les émissions indirectes générées par l'achat d'électricité. Le scope 3 inclut toutes les autres émissions, c'est-à-dire les émissions indirectes générées par des biens ou des services qui ne sont pas contrôlés directement par le système étudié (fournisseurs, matières premières, etc.).
- > **Sectorisation** : technique consistant à découper le réseau d'eau potable (à l'aide de manœuvres de vannes) en petits secteurs où les débits nocturnes seront surveillés. Elle permet de mieux cibler la recherche des fuites.





T

- > Smart City : « Ville Intelligente », la Smart City désigne une ville utilisant les nouvelles technologies (et notamment les technologies de l'information) pour améliorer la qualité des services et le bien-être des habitants.
- > 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.
- > Stress hydrique : Situation observée lorsque la demande en eau dépasse la quantité disponible pendant une certaine période de temps ou lorsque sa mauvaise qualité en limite l'usage.
- > 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.
- > Tampon : dispositif de voirie en fonte utilisé pour fermer un regard.
- > 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.







Siège : 48, rue Mohamed Diouri – 20110 Casablanca
Tél : + 212 (0) 522 54 90 22

Pour plus d'informations sur Lydec, rendez-vous sur :
www.lydec.ma - blog.lydec.ma

