

# 20



RAPPORT  
FINANCIER  
ANNUEL



# Sommaire



Le mot du Président du  
Conseil d'Administration

01

Présentation de Lydec >



02

Gouvernance



03

Direction Générale >



04

Contrat de Gestion Déléguée



05

Investissements >



06



07

Rapport de contribution sociale, sociale et environnementale >

< Activités



08

< Rapport financier



09

AGO du 8 juin 2022 >



10

< Perspectives



11

Annexes >



12



Guillaume PEPEY  
Président du Conseil  
d'Administration



01

## LE MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION





« Madame, Monsieur, Cher Actionnaire,

C'est avec fierté et enthousiasme que j'ai rejoint en juin 2021 le Conseil d'administration de Lydec en tant que Président. Je suis honoré d'accompagner le développement de Lydec au service des citoyens et des projets du grand Casablanca.

En plus de la mobilisation nécessaire au quotidien pour faire face à la poursuite des effets de la crise sanitaire, l'année 2021 a été riche en événements et défis que les équipes de Lydec ont su relever en s'appuyant sur les valeurs qui les caractérisent : l'orientation client, l'innovation, l'intégrité et la solidarité.

Au tout début de l'année, des intempéries exceptionnelles ont provoqué une saturation des réseaux d'assainissement. Les équipes ont fait montre d'une mobilisation exemplaire pour assurer la continuité des services et limiter l'impact des débordements sur la population. Au-delà de la gestion de ces situations de crise, Lydec a poursuivi la réalisation de grandes infrastructures pluviales qui à terme permettront progressivement de protéger l'ensemble du territoire des inondations. On peut citer en 2021 la mise en service de la galerie de stockage Hay Sadri de l'arrondissement de Moulay Rachid, ainsi que le réseau de collecte des eaux pluviales de la RN1 à Hay Hassani. Nos efforts vont se poursuivre.

L'année écoulée a aussi été celle de la présentation à Sa Majesté le 25 mai 2021 des conclusions de l'important travail effectué par la commission sur le Nouveau modèle de développement. Lydec a à cœur de mettre son énergie et son expertise à disposition dans des nombreux enjeux du NMD : les énergies renouvelables, l'efficacité énergétique, la gestion économe des ressources en eau, la réutilisation des eaux usées, le dessalement, la digitalisation, l'optimisation et la performance des services de distribution dans le cadre des Sociétés Régionales Multiservices, et plus généralement le développement durable.

Dans ce domaine Lydec s'est encore distinguée en 2021 en rejoignant la 4<sup>ème</sup> place du classement Top Performer RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise) dans la catégorie des pays émergents établi par Vigeo-Eiris.

2021 a également été marquée par les élections tant nationales que locales. Le transfert à l'ECI Al Baida des compétences eau, assainissement et électricité des communes parties au contrat de gestion déléguée ou y ayant adhéré, puis la mise en place, suite aux élections, du conseil de l'ECI Al Baida, devra permettre en 2022 d'avoir une gouvernance renouvelée, plus représentative des communes du périmètre de la gestion déléguée, et, nous l'espérons, de finaliser les discussions de la révision quinquennale, dans l'intérêt de l'ensemble des parties et des Casablancais.

Enfin, à la suite de la conclusion en octobre 2021 de l'accord de rapprochement entre Veolia et Suez, un nouveau Suez a été créé autour d'une capacité de développement préservée par le maintien de l'ensemble des compétences, centres de recherche et d'expertise, pôle d'ingénierie et outils technologiques de l'ancien Suez.

Avec l'accord des autorités compétentes, Lydec pourra rejoindre en 2022 ce Nouveau Suez, dont il constituera un important pôle d'expertise au service du Royaume et plus largement de l'Afrique, adossé sur un actionariat indépendant et resserré autour d'investisseurs de renom dans le domaine des partenariats publics privés et des infrastructures de services publics.

Je ne manquerais pas de revenir, en conclusion de cette lettre, vers nos clients qui sont au centre de nos préoccupations. Lydec poursuit avec détermination l'amélioration de sa performance opérationnelle et l'accomplissement de ses objectifs et ses engagements auprès de toutes les parties prenantes afin de répondre à leurs attentes et leur assurer, au quotidien, un service de qualité. »



# 02



## PRÉSENTATION DE LYDEC

- 2.1. Profil et chiffres clés
- 2.2. Le projet d'entreprise
- 2.3. Le modèle d'affaires
- 2.4. Grandes mutations, risques & opportunités
- 2.5. Faits marquants 2021





# 2.1 PROFIL ET CHIFFRES CLÉS

## Mission

Créée en 1995, Lydec gère la distribution d'eau et d'électricité, la collecte des eaux usées et pluviales et l'éclairage public pour 5 millions d'habitants du Grand Casablanca 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). En 2021, les communes parties au contrat ou y ayant adhéré ont transféré leurs compétences de distribution d'eau et d'électricité et d'assainissement liquide à l'ECI Al Baida. Le contrat arrive à échéance en 2027.

## 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

## Répartition du capital au 28 juin 2021

### SUEZ

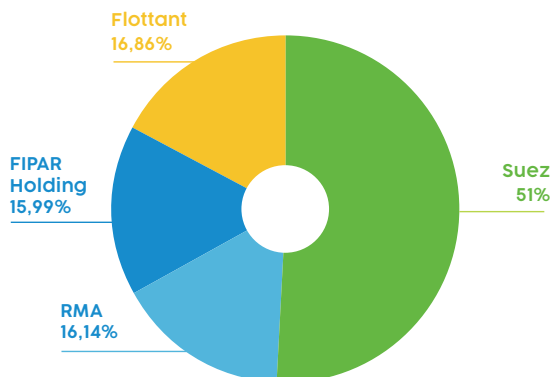
Opérateur mondial dédié aux métiers de l'eau et de la propreté, présent sur cinq continents

### RMA

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

### FIPAR-Holding

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



## 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, 2020 et 2021 par Vigeo Eiris et intégration en 2017 du palmarès Best Emerging Market Performers de Vigeo Eiris

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

Capital social

**800** MDhs

Chiffre d'affaires

**7 279** MDhs

Résultat net

**67** MDhs

**3 128**

Collaborateurs

Près de

**19.7\*** milliards

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

Plus de

**1,44** million

de clients en eau

Plus de

**1,1** million

de clients en électricité

Accessibilité des services

Interventions rapides « dépannage »

**24H/24-7J/7**







## 2.2 LE PROJET D'ENTREPRISE SYNERGIES 2025

Portée par le projet d'entreprise Synergies 2025, la stratégie de Lydec est établie sur la base d'une démarche participative fondée sur l'analyse des attentes des parties prenantes, de l'évolution de son environnement et du bilan de ses réalisations à date.

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 du territoire d'ancrage ».

Le projet d'entreprise Synergies 2025 est piloté sur la base :

- D'une revue stratégique annuelle préparée et conduite par le Comité de Direction Générale de Lydec pour alimenter la réflexion stratégique et actualiser la stratégie Lydec selon les évolutions de son contexte. La raison d'être de l'entreprise, ses orientations et enjeux stratégiques sont passés en revue. Les objectifs prioritaires de la société sont établis pour l'année à venir et 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.

La revue stratégique de 2021 s'est tenue en octobre notamment pour tenir compte des résultats des élections en plus d'une analyse plus détaillée des divers événements importants tels que, outre la poursuite de la situation d'urgence pandémique, la publication du rapport sur le nouveau modèle de développement, la refonte annoncée du secteur de distribution de l'eau et de l'énergie avec la création de Sociétés Régionales Multiservices (SRM), la publication d'une circulaire sur des cahiers de charges harmonisés à l'échelle nationale, mais également la mise en place du Nouveau Suez et le suivi du projet Shaping Suez 2030 dont le projet de performance « SPOT 2023 ». Cette réflexion consolide plus que jamais les ambitions jusque-là définies et conforte les valeurs de l'entreprise :

- L'Orientation client : Lydec est à l'écoute des clients pour anticiper leurs attentes et répondre à leurs besoins afin de construire avec eux une relation de confiance.
- L'Innovation : Lydec innove en permanence pour satisfaire les attentes de ses parties prenantes et accompagner le développement de son territoire d'ancrage.

- L'Intégrité : Lydec montre l'exemple dans sa mission de service public. La bienveillance, le respect des exigences Santé et Sécurité au Travail, l'honnêteté et la transparence sont respectées au quotidien.
- La Solidarité : Lydec développe des relations fondées sur la confiance et la cohésion et agit en tant qu'acteur du développement durable au service du bien commun.

Le projet d'entreprise Synergies 2025 reste fondé sur les 4 orientations stratégiques que sont :

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

Ces orientations restent déclinées en 7 enjeux stratégiques qui sont gérés sur la base d'une démarche incitant à définir des objectifs annuels précis portés par un portefeuille de projets stratégiques de transformation gérés de manière agile :

- Enjeu Client : Accélérer la transformation de la relation avec tous les clients en une expérience créatrice de valeur.
- Enjeu Partenariats réinventés : Finaliser la révision du contrat et l'harmonisation des périmètres pour rétablir l'équilibre économique du contrat. Bâtir des partenariats répondant aux nouveaux enjeux des territoires liés notamment au stress hydrique, à la transition énergétique et la qualité et compétitivité des services publics.
- Enjeu Excellence Opérationnelle : Développer l'expertise pour améliorer la qualité de service et la performance globale de l'entreprise en renforçant l'innovation, la transformation digitale et les nouvelles technologies.
- Enjeu Culture Sécurité : Ancrer une culture de sécurité intégrée pour nos collaborateurs et les autres parties prenantes de Lydec. Consolider notre leadership aussi bien au niveau du groupe Suez qu'au niveau national de notre secteur d'activité.
- Enjeu Capital Humain : Développer et valoriser le 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 Image & Culture d'Entreprise : Être reconnue comme une entreprise proche, professionnelle et engagée sur son territoire.
- Enjeu Responsabilité Sociétale de l'Entreprise : Renforcer notre contribution à la transition durable de notre territoire

d'ancrage, en nous appuyant sur notre expertise métiers et le dialogue avec les parties prenantes.

Malgré un contexte sanitaire toujours difficile, la mobilisation des collaborateurs et la collaboration transverse des équipes ont été appuyées par l'organisation de plusieurs réunions à distance pour traiter les challenges initiés dans le cadre du projet d'entreprise et faire avancer les projets stratégiques. Des réalisations significatives ont été enregistrées telles que :

- Le déploiement de l'agence en ligne, de la signature électronique et la dématérialisation du processus de branchement et abonnement pour le grand public ;
- La généralisation du déploiement de la gestion coordonnée de la relève et facturation ;
- Le déploiement du dispositif du knowledge management pour les métiers Lydec et lancement des plans de progrès conséquents ;
- Le déploiement d'ElecAdvanced pour le métier de l'électricité. Cet outil permet de suivre et piloter la performance des réseaux électriques en temps réel ;
- Le déploiement de l'outil E-\$titmar qui consolide les différentes étapes de vie des projets d'infrastructures ;
- La poursuite du déploiement des principes de la culture juste auprès des sous-traitants ;
- Le déploiement des procédures de gestion des conventions autour des déversements des eaux résiduaires des industriels ;
- 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 ;
- La mise à jour de la matrice de matérialité ;
- La formation des managers autour des enjeux de la RSE.

# 2.3 LE MODÈLE D'AFFAIRES

## POURQUOI ?

### 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 »

## COMMENT ?

### Projet d'entreprise Synergies 2025

4 orientations stratégiques

- Client
- Excellence opérationnelle
- Ancrage territorial
- Socle

### Feuille de route Développement Durable 2030

- Renforcer l'approche partenariale au service du Bien Commun
- Agir en faveur de la gestion durable des ressources naturelles, de la biodiversité, et du climat
- Contribuer à un développement territorial inclusif et durable

## AVEC QUELLES RESSOURCES ET QUELS ATOUTS ?

### 3 128 collaborateurs engagés

- Compétences managériales et techniques
- Esprit d'innovation
- Culture d'intégrité
- Valeurs de solidarité

### Des ressources naturelles à préserver

- Gestion efficace de l'énergie
- Gestion durable de la ressource en eau
- Préservation des milieux récepteurs

### Des partenariats et relations durables

- Clients
- Autorités
- Actionnaires
- Fournisseurs
- Communautés

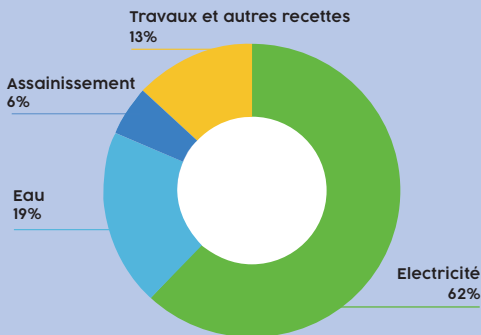
### Des infrastructures en développement

28,4 milliards de dhs d'investissements depuis 1997, dont près de 42 % en financement direct par le délégataire afin d'accompagner le Grand Casablanca dans sa transformation

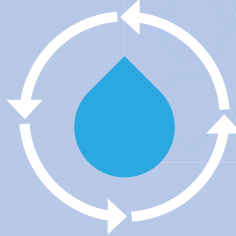


## QUELS PRODUITS ET SERVICES ?

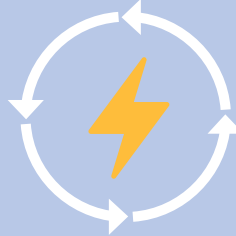
### Les métiers de Lydec et leur part du Chiffre d'affaires



### Grand cycle de l'eau\*



### Grand cycle de l'électricité\*\*



## POUR QUI ?

### Clients

5 millions d'habitants du Grand Casablanca

Satisfaire nos clients en innovant dans l'expérience clients et les solutions offertes, et en respectant nos engagements, notamment basés sur l'écoute et la proximité.

### Grand Public

Eau : 1 432 893 (+4,3% vs. 2020)  
Electricité : 1 109 120 (+2,5% vs. 2020)

### Industriels

Eau : 411 (-2,6% vs. 2020)  
Electricité : 1 089 (-0,4% vs. 2020)

### Administrations, collectivités et offices

Eau : 5 163 (+1,7% vs. 2020)  
Electricité : 7 902 (+2,1% vs. 2020)

## QUELS IMPACTS ?

### Collaborateurs

Offrir à nos collaborateurs un cadre de travail où prévalent l'inclusion, le bien-être, la sécurité, et l'éthique, tout en développant leurs compétences et l'expertise métiers.

### Autorités

Accompagner en continu le développement de la ville et fournir un service de qualité répondant aux exigences et ambitions des autorités.

### Actionnaires & investisseurs

Assurer une gestion optimale des ressources dans une optique de rentabilité durable, et une communication fluide et fiable des informations économiques, techniques et financières pertinentes.

### Fournisseurs

Soutenir le tissu économique local, adopter une démarche d'achats responsables, et accompagner nos fournisseurs pour agir en faveur du respect des droits humains, de l'éthique et de l'environnement.

### Communautés

Contribuer à un développement territorial inclusif et durable : développer l'accès aux services essentiels, tout en soutenant et déployant des actions à fort impact social, sociétal et environnemental.

### Environnement

Agir en faveur de la gestion durable des ressources naturelles, de la préservation des milieux récepteurs et de la biodiversité, et contribuer à l'atténuation et à l'adaptation au changement climatique ainsi qu'à la transition durable des territoires.

\* Voir page 18

\*\* Voir page 19

# QUELLE CRÉATION DE VALEUR ?

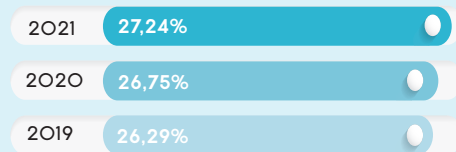


## Collaborateurs

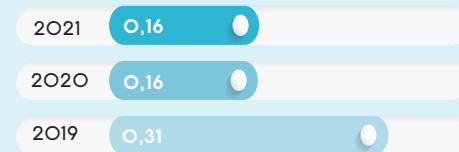
Nombre d'heures moyen de formation par collaborateur



Part des femmes parmi les cadres

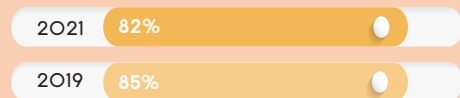


Taux de fréquence des Accidents de Travail

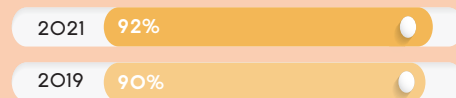


## Clients

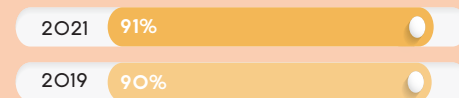
Taux moyen de satisfaction des clients Grand public



Taux moyen de satisfaction des clients industriels

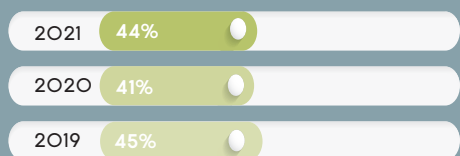


Taux moyen de respect des Engagements Clients

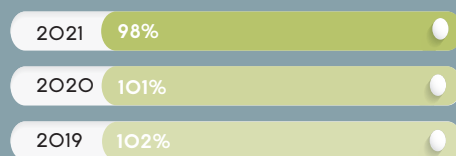


## Autorités

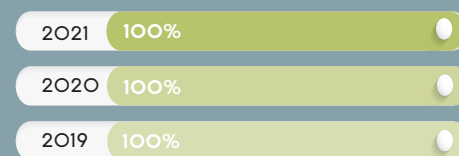
Part du financement direct Lydec des investissements réalisés



Taux de respect du budget d'investissements



Taux de raccordement en Eau potable et en Electricité

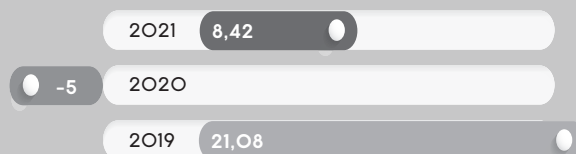


## Actionnaires & investisseurs

Cours de l'action Lydec au 31 décembre

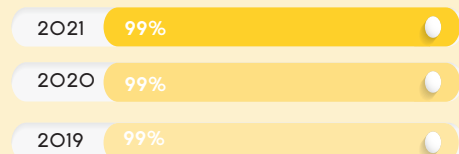


Bénéfice par action (Résultat Net/Nb actions Lydec)

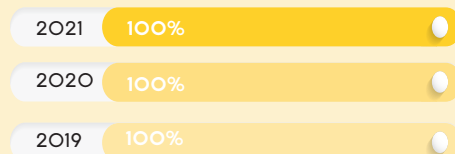


## Fournisseurs

Part des achats locaux  
(en valeur)

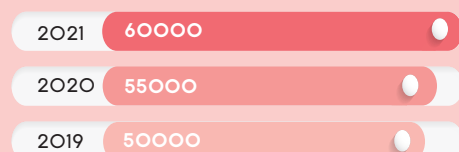


Part des fournisseurs analysés selon  
des critères RSE

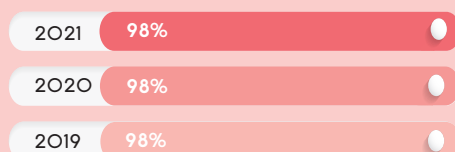


## Communautés

Foyers bénéficiaires du programme  
INDH-Inmae

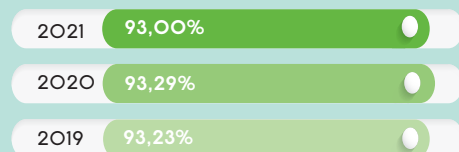


Part du chiffre d'affaires  
redistribuée localement

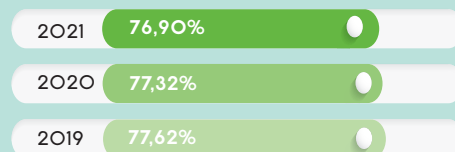


## Environnement

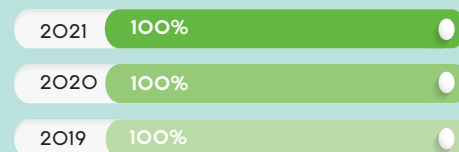
Rendement du réseau de distribution  
d'électricité

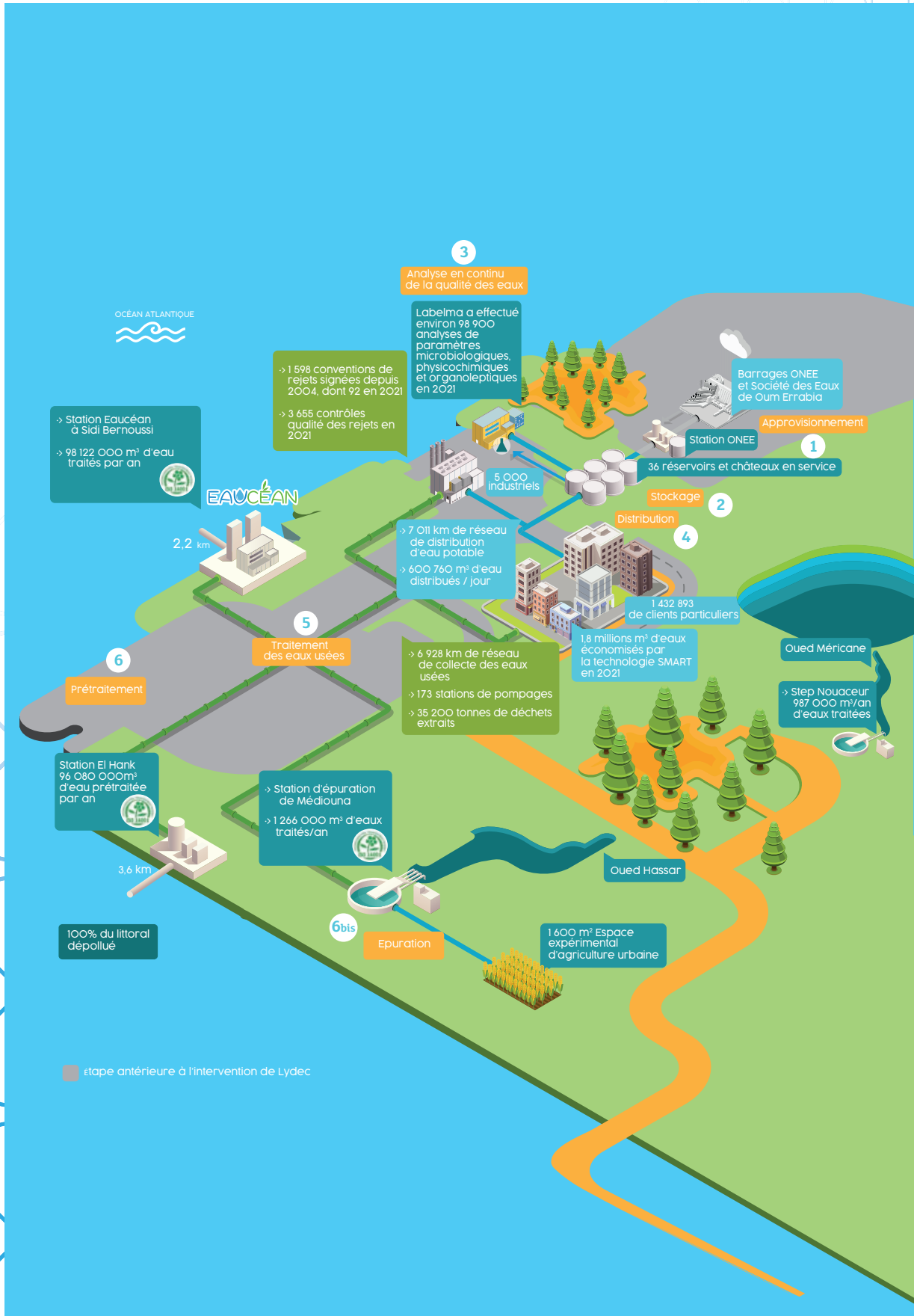


Rendement du réseau de  
distribution d'eau potable

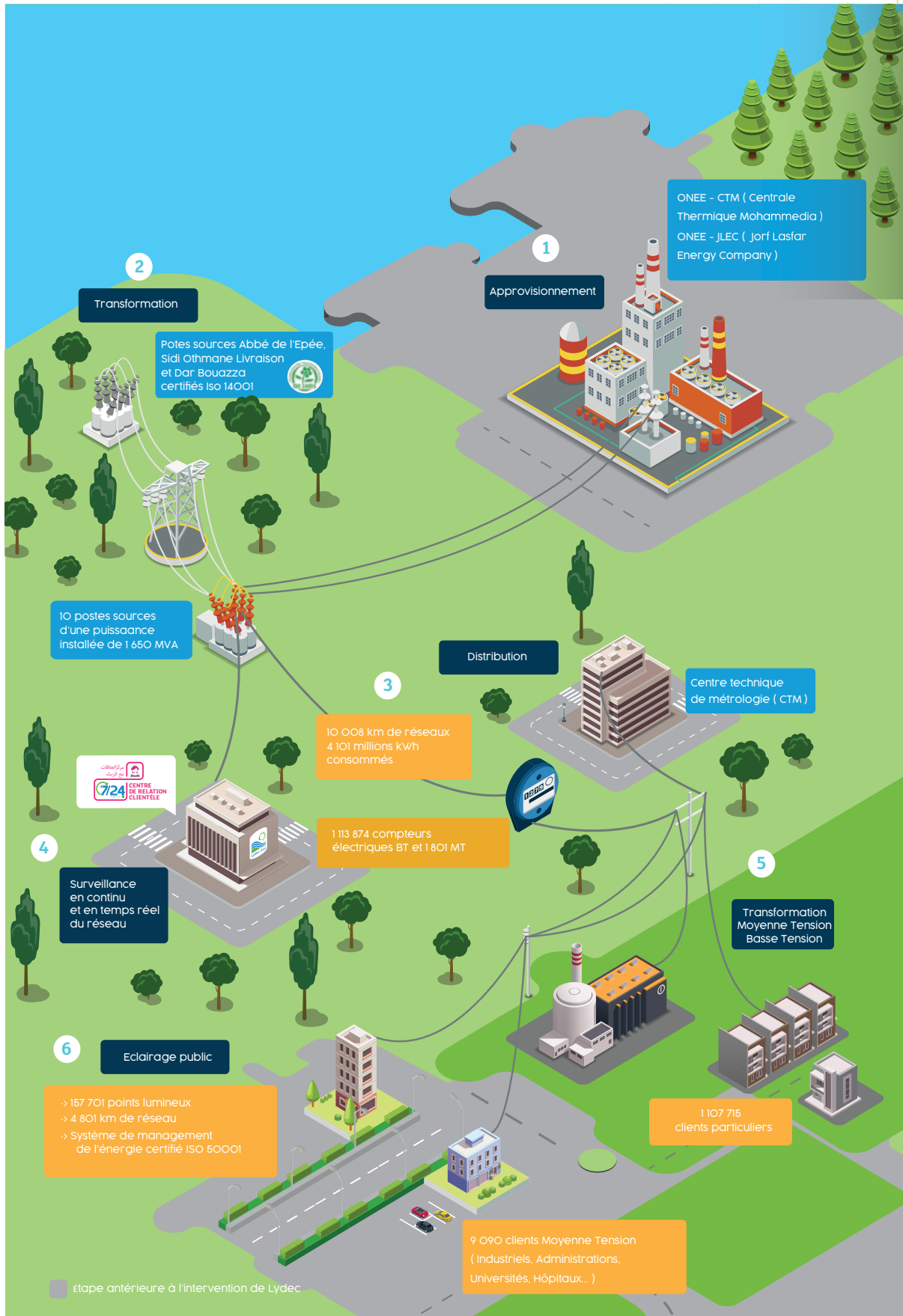


Taux de dépollution  
du littoral casablancais









# 2.4 GRANDES MUTATIONS, RISQUES & OPPORTUNITÉS

## Les grandes mutations liées à l'environnement externe

### Changement climatique et perturbation des écosystèmes

Défi de notre siècle, il questionne nos modes de production et de consommation et revêt une problématique double autour des questions de l'atténuation des émissions de gaz à effet de serre (GES) et de l'adaptation aux effets des changements climatiques. Le Maroc a récemment redéfini des objectifs de réduction d'émissions de GES ambitieux (de - 45,5 % à horizon 2030 par rapport au scénario de référence). Le coût estimé des programmes d'adaptation du Maroc est de 40 milliards de dollars.

L'Accord de Paris sur le climat rappelle que la biodiversité, fortement impactée, constitue un levier d'atténuation et d'adaptation au changement climatique. Par ailleurs, l'économie circulaire, qui réinvente nos modes de production et de consommation, constitue également l'une des réponses au changement climatique.

Risques	Opportunités
<ul style="list-style-type: none"><li>• Stress hydrique / Disponibilité des ressources en eau</li><li>• Qualité de l'eau potable</li><li>• Événements climatiques extrêmes (inondations, canicules, ...) et gestion de leur impact</li><li>• Financement des investissements d'adaptation des infrastructures et de développement de nouvelles solutions techniques</li><li>• Augmentation des émissions de GES en lien avec la croissance des activités et des besoins</li><li>• Baisse du chiffre d'affaires de la branche électricité faisant décroître la capacité d'investissement dans les infrastructures en faveur de l'eau et de l'assainissement</li><li>• Préservation de l'océan et du littoral*</li><li>• Perte de biodiversité</li><li>• Multiplication des épidémies et pandémies</li><li>• Hausse des prix des ressources naturelles</li><li>• Contraintes accentuées (« taxe carbone », ...)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion durable de la ressource en eau*</li><li>• Stratégie d'adaptation au changement climatique</li><li>• Solutions innovantes/alternatives (économie circulaire, réutilisation des eaux usées...)</li><li>• Partenariats avec l'écosystème d'innovation</li><li>• Renforcement/diversification des compétences et expertise, notamment dans le domaine des énergies renouvelables</li><li>• Transition énergétique, approvisionnement en énergies renouvelables à plus bas coût</li><li>• Solutions bas carbone</li><li>• Protection de la biodiversité*</li></ul>

### Multiplication des épidémies et pandémies

Les activités humaines, notamment nos modes de production et de consommation, perturbent les écosystèmes et font craindre une multiplication des épidémies et des pandémies (à l'instar d'Ebola et de la Covid-19). Recours aux élevages intensifs, hausse des trafics d'animaux, dégradation des écosystèmes et expansion des flux internationaux favorisent, parmi d'autres facteurs, l'émergence de nouveaux virus.

Les risques sanitaires qui en découlent impliquent aussi une précarité et des aléas d'ordre économique qu'il convient d'anticiper.

En 2020, la cinquième édition du rapport des Nations Unies sur les perspectives mondiales de la biodiversité met en avant la nécessité de protéger la biodiversité pour lutter contre les pandémies.

Risques	Opportunités
<ul style="list-style-type: none"><li>• Continuité de service* / d'activité</li><li>• Santé et Sécurité au Travail*</li><li>• Difficultés de recouvrement des créances, en raison des aléas de parcours de vie des clients</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Excellence opérationnelle renforcée</li><li>• Accélération de la digitalisation</li><li>• Nouveaux services pour la santé</li><li>• Protection de la biodiversité*</li></ul>

\* Enjeu matériel (matrice de matérialité Lydec 2020)

## Transformation digitale

L'intégration des nouvelles technologies dans les processus et les métiers constitue un bouleversement et nécessite une véritable conduite du changement.

L'essor à venir des technologies de rupture (robotique, métavers...) promet de transformer encore davantage les modes de travail et les interactions avec les clients. L'accès aux données et les services en ligne devraient être facilités par l'essor de ces nouveaux outils.

Risques	Opportunités
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conduite du changement au sein de l'entreprise (hétérogénéité des profils des collaborateurs Lydec)</li><li>• Adaptation des clients</li><li>• Cybersécurité et protection des données personnelles</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accélération de la conduite du changement</li><li>• Efficience et productivité</li><li>• Amélioration des processus du système de management intégré</li><li>• Satisfaction client (nouveaux services en ligne, client acteur de sa relation avec Lydec)</li><li>• Excellence opérationnelle renforcée (ex. Smart grids)</li></ul>

## Exigences croissantes des parties prenantes

Les exigences des parties prenantes internes et externes (collaborateurs, clients, autorités, ...) sont croissantes.

Les attentes de la génération Z, faisant son entrée dans le monde du travail, vont au-delà de ce que peut apporter une entreprise « traditionnelle », notamment au niveau des nouveaux modes de travail et de management à adopter. Ces jeunes sont également de nouveaux consommateurs dont les exigences s'ajoutent à la hausse des revendications de la société, à l'ère des réseaux sociaux.

Les réglementations croissantes protègent davantage les consommateurs, notamment en lien avec la protection des données personnelles et la cybersécurité. Les réglementations sur les questions environnementales sont également croissantes.

Risques	Opportunités
<ul style="list-style-type: none"><li>• Satisfaction clients*</li><li>• Accroissement des exigences contractuelles et des cahiers des charges : objectifs de performance assortis de pénalités</li><li>• Réputation</li><li>• Rétention des talents</li><li>• Dialogue social</li><li>• Procédures internes non actualisées à temps / Conformité à la réglementation</li><li>• Ethique, intégrité et lutte contre la corruption*</li><li>• Cybersécurité et protection des données personnelles*</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Renforcer la qualité des services et l'expertise</li><li>• Respect des droits humains* (diversité, management « bienveillant », etc.)</li><li>• Nouveaux modes de travail et équilibre des temps de vie</li><li>• Expérience collaborateurs / Marque employeur</li><li>• Accélération de la conduite du changement</li><li>• Amélioration des processus du système de management intégré</li></ul>

\* Enjeu matériel (matrice de matérialité Lydec 2020)

## Les grandes mutations locales ou sectorielles



### Urbanisation

Les projections du Haut-Commissariat au Plan prévoient un taux d'urbanisation au Maroc de 67,8 % à horizon 2030 (versus 63,9 % en 2021). L'extension du Grand Casablanca est actuellement d'environ 2,5 hectares par jour de terrains viabilisés.

Risques	Opportunités
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion anticipée de la demande*</li><li>• Continuité de service*</li><li>• Accès aux services essentiels*</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• Urbanisation insuffisamment planifiée et coordonnée</li><li>• Développement de l'urbanisation en dehors du périmètre électricité de Lydec. Le retard dans la révision contractuelle empêche l'adaptation du contrat à ces nouvelles conditions</li><li>• Pression sur les ressources</li><li>• Gestion des inondations</li><li>• Insuffisance de la capacité de financement des investissements</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Villes/territoires durables</li><li>• Nouveaux services clients (fuites, diagnostic...)</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• Qualité des chantiers*</li><li>• Harmonisation des périmètres de la distribution de l'électricité avec le périmètre de la distribution de l'eau et du service de l'assainissement liquide</li></ul>

### Nouveau Modèle de Développement et intervention renforcée de l'Etat

Le nouveau modèle de développement (NMD) défini par le Maroc et le déploiement du chantier social qui en découle visent, entre autres objectifs, à améliorer le niveau de vie et à soutenir l'élargissement des classes moyennes dont le pouvoir d'achat devrait croître en conséquence. Une telle politique à laquelle s'ajoutent les plans de relance liés à la pandémie Covid-19 pourraient accroître significativement l'endettement public et amener les autorités à externaliser certains services publics. En outre, le NMD prévoit un rééquilibrage entre les recettes et les investissements liés à la distribution de l'eau potable.

Risques	Opportunités
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion anticipée de la demande*</li><li>• Continuité de service*</li><li>• Accès aux services essentiels*</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• Perte de la péréquation eau-électricité, avec déséquilibre économique des distributeurs</li><li>• Régulation de l'énergie déconnectée de la régulation de l'eau versus un système intégré à l'échelle de la distribution</li><li>• Inflation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Appui de l'Etat pour le paiement des services essentiels par les populations fragilisées</li><li>• Recours aux Partenariats Public-Privé pour le financement d'infrastructures (ex. dessalement, réutilisation des eaux usées)</li><li>• Appel au secteur privé pour mettre en place des solutions digitales et de performance</li></ul>

### Résilience de la production nationale dans un contexte de reconfiguration de la mondialisation

La crise sanitaire a été un véritable révélateur de la vulnérabilité des économies face aux risques liés aux approvisionnements en produits de première nécessité.

C'est dans ce contexte de reconfiguration des chaînes d'approvisionnement, que le Royaume s'est doté d'une nouvelle politique d'import substitution dans une volonté de réduction de la dépendance aux importations. L'enjeu est de pouvoir constituer une réserve stratégique afin de couvrir les besoins nationaux dans certains secteurs essentiels comme la santé, l'énergie et l'alimentation.

Dans le même temps, l'augmentation des prix du fret a permis de revaloriser la proximité géographique du Maroc à l'Europe, stimulant la production marocaine des filières à l'export.

Risques	Opportunités
<ul style="list-style-type: none"><li>• Fuite des compétences / talents</li><li>• Respect des droits humains (dans la chaîne d'approvisionnement / fournisseurs)</li><li>• Hausse des prix du matériel importé et rupture des stocks</li><li>• Privilégier l'usage de certains matériaux moins durables</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Partenariats avec les industriels</li><li>• Croissance des ventes en lien avec les investissements industriels</li><li>• Développement d'une innovation locale</li></ul>



## Refonte des secteurs de l'eau et de l'énergie

Transition énergétique, gestion des conséquences des phénomènes climatiques extrêmes (inondations, canicules, tempêtes...), pression sur les rendements et les prix, impactent le secteur de la distribution de l'eau et de l'électricité.

Localement, il est à noter un manque de visibilité sur la place du secteur privé dans les réformes à venir du secteur de la distribution (mise en place de Sociétés Régionales Multiservices).

### Risques

- Continuité de service\*
- Hausse des prix
- Baisse des rendements
- Perte progressive de l'expertise et des compétences du secteur privé
- Maintien de l'emploi
- Motivation des employés et rétention des talents

### Opportunités

- Transition énergétique / solutions bas carbone
- Solutions alternatives (eau et d'assainissement)
- Développement de nouveaux services à l'échelle de l'ensemble du Royaume
- Emulation du secteur de la distribution par recours à l'expertise du secteur privé pour apporter de la performance dans les futures SRM

\* Enjeu matériel (matrice de matérialité Lydec 2020)

# 2.5 FAITS MARQUANTS 2021

## Janvier

**Du 5 au 12 janvier** : Casablanca a connu des pluies exceptionnelles dont le cumul maximum atteint est de 250 mm avec une moyenne de 180 mm. Ce cumul représente 69 % de la moyenne annuelle des pluies. Plusieurs débordements ont été constatés suite à la saturation des réseaux sur des points sensibles ne permettant pas d'absorber les fortes pluies. Pour gérer cet événement pluvial et limiter l'impact des pluies, Lydec a déclenché le dispositif de gestion de crise au niveau du Centre de Veille et de Coordination de Lydec (7/24) le 5 janvier, et a mobilisé tous ses moyens humains et matériels, renforcés par la sous-traitance. Ces intempéries ont généré de nombreux échanges sur les réseaux sociaux, ainsi que des déclarations du Président de la commune de la ville de Casablanca tendant à rejeter la responsabilité sur Lydec. Lydec a déployé un dispositif important de communication, sur les réseaux sociaux et les médias traditionnels (dont des passages télévisés sur une grande chaîne du Maroc), afin de montrer la mobilisation, et faire de la pédagogie sur les responsabilités et sur les besoins en investissements.

A la fin de la crise opérationnelle, Lydec a organisé le 12 janvier, une conférence de presse afin de faire un retour sur cette période d'intempéries, de la pédagogie sur le rôle et les actions de Lydec, et de faire un point sur la sortie de crise.

**26 janvier** : Tenue de la revue de Direction du Système de Management intégré en présence des membres du Comité de Direction Générale. Cette revue de Direction a permis de faire le bilan du fonctionnement du système de management intégré, avec un focus sur les exigences spécifiques à chaque référentiel adopté par l'entreprise.

**18 janvier** : Tenue de la 1ère session de formation des nouveaux administrateurs, qui ont intégré le Conseil d'Administration, autour des thèmes suivants : le contrat de Gestion Déléguée et ses enjeux, l'économie du contrat de Gestion Déléguée et les risques majeurs.



## Février

**Du 8 au 12 février** : Réalisation de l'audit de renouvellement de certification du système de management Qualité, Sécurité et Environnement par les auditeurs des équipes IMANOR et Bureau VERITAS. L'audit a abouti à la reconduction de la certification de Lydec dans tous les référentiels avec 24 points forts, 0 non-conformités majeures, 0 non-conformités mineures, 2 points sensibles et 20 opportunités d'amélioration.

**17 février** : Tenue de la 2ème session de formation des nouveaux administrateurs, qui ont intégré le Conseil d'Administration, autour des thèmes suivants : les activités opérationnelles de Lydec, le projet d'entreprise Synergies 2025, les enjeux ressources humaines et investissements.

**25 février** : Tenue du Conseil d'Administration qui a arrêté les comptes de l'exercice clos au 31 décembre 2020 avec un résultat net de - 43 millions de dirhams. Au cours du Conseil a eu lieu la restitution des travaux du Comité d'Audit et du Comité d'Ethique et Développement Durable tenus la veille.

**27 février** : Dans le cadre de la finalisation des travaux de déviation des réseaux d'eau et d'électricité de la Gestion Déléguée impactés par les futures lignes T3 et T4 du Tramway, Lydec a démarré le 27 février à 20h une opération d'envergure de raccordement de deux nouvelles conduites structurantes (d'un diamètre de 80 cm - DN800) au réseau d'alimentation en eau potable, au niveau du boulevard Oqba Ibnou Nafii. Lydec a déployé un important dispositif de communication pour informer l'ensemble des clients concernés et a engagé tous les travaux préparatoires pour limiter la durée d'interruption du service. La cellule de crise a été déclenchée le 27 février à 20h afin d'assurer le suivi et le bon déroulement de cette opération. La 2ème phase de ces travaux a été finalisée avec succès le 5 mars.

## Mars

**Du 8 au 12 mars** : Célébration de la journée de la femme durant toute une semaine à travers un programme diversifié composé, entre autres, de la 3ème rencontre du réseau WEL (Women Engaged for Lydec), d'un webinar sous le thème: «La diversité : plus qu'une simple ambition, une nécessité au service de la performance dans le contexte Covid» et d'un live Chat organisé par la DRH pour l'ensemble de ses collaborateurs afin d'aborder le sujet diversité dans sa globalité mais aussi dans le contexte de la pandémie. Ce Woman week était l'occasion de rendre hommage aux collaboratrices de Lydec, mais également de mettre en avant les engagements de l'entreprise en termes de diversité.

**12 mars** : Visite de la galerie de stockage des eaux pluviales de Hay Sadri par le Gouverneur de la Préfecture des arrondissements de Moulay Rachid et ses équipes. Après avoir constaté l'état d'avancement de ce projet, le Gouverneur a félicité les équipes de Lydec et a exprimé son sentiment de fierté et de satisfaction quant aux travaux réalisés.

**15 mars** : Organisation d'une table-ronde en partenariat avec l'Association des enseignants des sciences de la vie et de la terre (AESVT) sous le thème « la valorisation de l'eau au Maroc ». Et ce, à l'occasion de la journée Mondiale de l'Eau.





## Avril

**12 avril** : Visite du Président de l'Arrondissement Sbata et ses équipes, du chantier de réalisation de la galerie de stockage des eaux pluviales de Hay Sadri. Cette visite s'inscrit dans le cadre de la politique de proximité de l'entreprise avec ses parties prenantes.

**14 avril** : Signature d'une convention de partenariat entre Lydec et Moroccan Information Technopark Company (MITC), qui s'inscrit dans le cadre de la démarche d'Open Innovation initiée par Lydec en 2017. L'objectif de ce partenariat est de promouvoir l'entrepreneuriat technologique, l'identification et l'accompagnement de potentielles start-ups pouvant proposer des solutions innovantes.



## Mai

**10 mai** : Visite de la Présidente de la Commune de Mohammadia et son équipe, de la station de prétraitement des eaux usées Eaucéan afin de découvrir son rôle et son impact réel dans le prétraitement des eaux usées. A la fin de la visite, la présidente s'est dit impressionnée par l'ampleur et l'importance capitale de cet ouvrage majeur de la Gestion Déléguée.

**18 mai** : Tenue du Conseil d'administration de Lydec qui a approuvé la cooptation de MM. Guillaume Pepy et Mohammed Benslimane, en succession à MM. Dominique Mangin d'Ouince et Jean-Claude Depail, en tant qu'administrateurs de Lydec, sous réserve de l'approbation de l'Assemblée Générale. Le Conseil a également décidé de nommer M.Pepy Président du Conseil d'Administration à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice 2020.

**20 mai** : Organisation d'une action d'information et de sensibilisation, dans le cadre de la politique SST de Lydec, à l'Académie Lydec auprès des collaborateurs et des sous-traitants. Il s'agit d'une occasion pour rappeler et partager les exigences de Lydec en termes de sécurité au niveau des chantiers et l'importance de respecter les différents standards mis en place pour des chantiers exemplaires.

**Du 22 au 23 mai** : Opération de changement de tension 22 à 20 KV au niveau des zones situées à Mohammadia et El Mansouria. Cette opération permettra d'assurer une meilleure flexibilité du réseau de distribution d'électricité, d'harmoniser la tension avec le réseau de Casablanca et d'accompagner la dynamique de croissance de la ville de Mohammadia.

**26 mai** : Visite du Président de l'arrondissement de Sidi Othmane et les membres de son équipe, de la galerie de stockage des eaux pluviales de Hay Sadri. Le Président de l'arrondissement de Sidi Othmane a tenu à remercier les équipes de Lydec pour les efforts déployés pour la concrétisation de ce projet.

**28 mai** : Publication de l'avis de réunion valant avis de convocation des actionnaires à l'Assemblée Générale Ordinaire qui se tiendra le 28 juin au siège de Lydec.

**31 mai** : Publication des indicateurs du premier trimestre 2021 dont principalement le chiffre d'affaires qui présente une baisse de 2,4% par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2020. Cette tendance s'explique par la dépréciation des recettes de travaux et de maîtrise d'œuvre de 20,1%, ainsi que par la baisse des ventes de fluides de 0,6% du fait des impacts négatifs de la pandémie Covid-19 sur l'activité.



## Juin

**5 juin** : Visite d'une délégation de Casa Transports, composée de son directeur général et de son équipe technique, de la galerie stockage des eaux pluviales Hay Sadri. Cette rencontre a permis au partenaire de Lydec de voir l'état d'avancement des travaux et la livraison prochaine de la galerie Hay Sadri.

**10 juin** : Signature d'une convention de partenariat entre Lydec et la Société d'Aménagement de Zenata (SAZ) pour le développement d'un pilote d'infrastructures intelligentes de recharge des véhicules électriques et de télé-relève. L'objectif de ce partenariat est de développer une infrastructure intelligente et évolutive de recharge électrique, en anticipation de l'introduction croissante des véhicules électriques comme mode de mobilité propre. La rencontre a vu également la signature du prolongement de la convention de partenariat portant sur la mise en place de solutions intelligentes pour la gestion des réseaux de l'Eco-Cité Zenata, Smart city.

**28 juin** : Tenue de l'Assemblée Générale Ordinaire au Siège de Lydec. Les décisions votées comprennent, entre autres, l'affectation du résultat de l'exercice 2020 et la cooptation de MM. Guillaume Pepy et Mohammed Benslimane, en succession à MM. Dominique Mangin d'Ouince et Jean-Claude Depail, en tant qu'administrateurs de Lydec.

**Du 28 au 29 juin** : Tenue du séminaire stratégique autour de deux grands sujets :

- Evolution du secteur de la distribution avec la mise en place des sociétés de développement régional.
- Evolution du secteur de l'énergie (EnR).

L'objectif du séminaire est de définir la stratégie à adopter par Lydec dans ces deux domaines et de dresser ensuite une feuille de route du Conseil d'Administration.

**Du 29 juin au 1<sup>er</sup> juillet** : Formation animée par le Directeur Sûreté International de SUEZ, à l'Académie Lydec, sur la sûreté dédiée au réseau des préventeurs SS de Lydec. Cette formation avait pour objectif d'accompagner la montée en compétences du Réseau des préventeurs Sécurité et Sûreté pour la diffusion des valeurs autour de la sûreté.

## Juillet

**3 juillet** : Organisation de l'opération « Plages Propres 2021 » pour la 19<sup>ème</sup> année consécutive, par la Fondation Lydec, sur la plage « Lalla Meryem » et pour la 4<sup>ème</sup> année sur la plage « Nahla ». L'opération « Plages Propres » a été déployée du 3 juillet au 29 août 2021 dans le strict respect des mesures sanitaires en raison du contexte de Covid-19.



**5 juillet** : Visite du Directeur de Municipal Water de SUEZ à la station Eaucéan. Cette visite qui s'est déroulée en présence des directeurs et des équipes de Lydec, s'inscrit dans le cadre du déploiement de la Démarche Suez Way.

**7 juillet** : Organisation d'une webconférence, par le Groupement des Annonceurs du Maroc, sous le thème « Marketing & durabilité : Enjeux et Défis au Maroc ». Cette conférence a connu la participation de plusieurs intervenants dont Lydec qui est intervenue sur le volet durabilité et a présenté la démarche RSE de l'entreprise.

**30 juillet** : Reconnaissance internationale de la démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) de Lydec, qui rejoint la 4<sup>ème</sup> place du palmarès 2021 « Best Emerging Market Performers » de l'agence de notation extra-financière Vigeo Eiris.



## Août

**23 août** : Un incident est survenu au niveau d'une conduite d'adduction principale (BR3) de l'ONEE qui fournit la zone Est de Casablanca en eau potable. Compte tenu de la baisse d'environ 1/3 de l'approvisionnement en eau en provenance du Bouregreg, Lydec s'est mise en situation de crise afin de piloter et maîtriser la baisse des niveaux de ses réservoirs, sans impact sur les clients desservis, à travers des manœuvres effectuées sur ses principaux réseaux et feeders. L'ONEE a pu finalement terminer son intervention le 25 août et remettre en service le 26 août en fin de journée. Le niveau des réservoirs est revenu à la normale le 31 août.

## Septembre

**7 septembre** : Tenue la Revue de direction SMAC 2021 selon le référentiel NM ISO 37001. L'objectif de cette revue est d'évaluer l'efficacité du système de management anti-corrupcion et valider la feuille de route SMAC 2022.

**16 septembre** : Tenue le 16 septembre du Conseil d'Administration qui a arrêté les comptes de l'exercice clos au 30 juin 2021. Au cours du Conseil a eu lieu une présentation du projet de création du Nouveau SUEZ porté par le Consortium dans le cadre de l'opération SUEZ-Veolia. Le Conseil a décidé de confier au Comité d'Audit de lui faire une recommandation sur l'offre du Consortium.

**20 septembre** : Publication des résultats du premier semestre 2021 avec un chiffre d'affaires qui s'élève à 3 456 Mdhs, en hausse de 2.2% par rapport au 1<sup>er</sup> semestre 2020 (-3.8% vs S1 2019). Compte tenu de la forte évolution à la baisse du cours de bourse suite à des articles faisant état de la supposée disparition des Gestions Délégées en lien avec le projet de création des Sociétés Régionales Multiservices (SRM), Lydec a également communiqué à deux reprises (le 22 septembre et 2 octobre), ce qui a permis un redressement du cours de l'action.

**Du 27 au 29 septembre** : Dans le cadre de la démarche Suez Way, MM. François Pary et Marc Englander managers de la performance chez SUEZ ont rendu visite à Lydec. A la Direction préfectorale 5-6, les visiteurs ont pu constater l'organisation fluide et efficace des magasins, des sous-magasins ainsi que des véhicules d'intervention et à la STEP de Médiouna, les visiteurs ont vérifié l'avancement du déploiement de la démarche, notamment le pilotage par les KPIs.

**27 septembre** : L'Académie Lydec a accueilli, du 27 septembre au 08 octobre 2021, les participants au programme international Executive Master « Eau pour Tous » porté par la Chaire AgroParistech-SUEZ. Les participants, en provenance de divers pays d'Afrique, ont eu l'occasion de découvrir de plus près l'expérience du secteur privé à Casablanca, notamment en ce qui concerne la distribution de l'eau et la gestion de l'assainissement liquide. Ils ont bénéficié également du savoir-faire des « experts de Lydec » à travers des ateliers, des formations et des visites des sites et des ouvrages de Lydec.







## Octobre

**20 octobre** : En application des décisions gouvernementales liées à la gestion de l'état d'urgence sanitaire, la présentation du pass sanitaire est obligatoire pour accéder à l'ensemble des locaux et agences clientèle de l'entreprise. Lydec a avisé ses clients à travers l'envoi de sms et la publication d'un communiqué de presse le 20 octobre.

**21 octobre** : Organisation d'un exercice de crise en simulant une cyberattaque de tous les systèmes informatiques de l'entreprise. Les principaux objectifs de cet exercice consistent à mettre en place la nouvelle organisation de la gestion de crise et tester la capacité des équipes concernées à déployer le mode dégradé pour les activités impactées.



## Novembre

**Du 8 au 12 novembre** : Organisation de la HR Events 2021, Health & Wellbeing Days. Une semaine pleine d'événements intellectuels et de détente, notamment une conférence sur la force mentale avec un coach spécialiste en psychologie, une table ronde animé par Dr LOUASSIT et une psychologue du travail sur les effets psychologiques du Covid19, des formations dispensées à la plateforme e-lydec Academie et des ateliers de relaxation et méditation programmés tout au long de la semaine au profit de tous les collaborateurs de Lydec.

**Du 22 au 26 novembre** : Organisation de la deuxième édition de l'Innovation Week. Il s'agit d'un événement d'envergure qui a mobilisé plusieurs parties prenantes de Lydec afin de les inspirer et les sensibiliser à l'importance d'innover. L'édition 2021 de Lydec Innovation Week s'est déroulée sous un nouveau concept en mode « Phygital », doté d'un programme très riche avec des formats inédits, des sessions interactives et ludiques et d'espaces d'échanges.

**30 novembre** : Publication des résultats du troisième trimestre 2021 avec un chiffre d'affaires qui s'élève à 1 882 Mdhs, en hausse de 2.1% par rapport au 3ème trimestre 2020. Cette tendance s'explique par une hausse des recettes de travaux ainsi qu'une légère augmentation des ventes de fluides. Toutefois, les ventes de fluides, toujours impactés par l'effet de la pandémie, restent au-dessous du niveau constaté au troisième trimestre de l'année 2019 (-1,05%).



## Décembre

**21 décembre** : Signature d'un accord-cadre de coopération avec la Fondation MASCIIR (Moroccan Foundation for Advanced Science Innovation and Research) portant sur la recherche et le développement scientifique et technologique, ainsi qu'une première convention spécifique de partenariat portant sur l'utilisation de l'imagerie satellite et l'intelligence artificielle pour le recensement des panneaux solaires sur une partie du périmètre de la gestion déléguée.


**28 décembre** : Une délégation des élus, membres du Comité de suivi de la Gestion Déléguée, avec à sa tête Mme Nabila Rmili, Maire de Casablanca, a été reçue par le Comité de Direction Générale de Lydec au Centre de Conférences à Diouri. Lydec a fait une présentation générale de l'entreprise puis une présentation des principaux enjeux de la Gestion Déléguée (équilibre économique, harmonisation des périmètres, écart entre besoins d'investissements et capacité de financement du contrat, révision économique...)

**29 décembre** : Organisation avec la Protection civile d'un exercice de simulation d'incendie en conditions réelles (combiné à une chute de plain-pied d'un collaborateur) au niveau du poste source Oulad Haddou. L'exercice s'est déroulé dans de très bonnes conditions, conformément à la conduite à tenir prescrite au niveau du plan d'urgence de Lydec, et a permis d'évaluer la capacité à gérer les potentiels risques d'incendie, ainsi que les accidents corporels envisageables au moment de fuir le foyer de l'incendie.

# 03



## GOVERNANCE

- 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
- 





## 3.1 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Lydec est une société anonyme à Conseil d'administration soumise aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, ainsi qu'à ses dispositions statutaires. Elle a opté, depuis 2009 pour la dissociation des fonctions de Président et de Directeur Général.

L'administration de la Société est confiée à un Conseil d'administration dont les membres sont désignés par l'Assemblée générale des actionnaires.



### 3.1.1. Evolution de la composition du Conseil

Conformément à la décision de l'Assemblée générale ordinaire du 2 juin 2015, sept mandats d'administrateurs sont arrivés à échéance le 10 juin 2021. Cinq de ces mandats ont été renouvelés par le Conseil d'administration du 18 mai 2021. En revanche MM. d'Ouince et M. Depail ont renoncé au renouvellement de leurs mandats respectifs.

Par proposition du Conseil du 18 mai 2021, MM. Guillaume Pepy et Mohammed Ben

Slimane ont succédé respectivement à M. d'Ouince et M. Depail.

Lors du Conseil d'administration du 18 mai 2021, les membres du Conseil ont décidé à l'unanimité de nommer M. Guillaume Pepy en qualité de Président du Conseil d'Administration et ce, une fois nommé administrateur par l'Assemblée Générale Ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice 2020.

Concernant la parité hommes/femmes au sein de ses instances de gouvernance,

le pourcentage de représentation des femmes au sein du Conseil d'administration est de 31% en 2021.

### 3.1.2. Composition au 31 décembre 2021

Au 31 décembre 2021, 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
Guillaume Pepy	Président	SUEZ	18/05/2021	
Azeddine Guessous	Vice-président	RMA	31/03/ 2005	A l'issue de l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2023
Zouheir Bensaïd	Membre	RMA	12/03/ 2008	
Khalid Ziane	Vice-président	Fipar-Holding	16/02/2017	
Paul Bourdillon	Membre	SUEZ	20/09/2017	
Bertrand Camus	Membre	SUEZ	21/09/2018	
Fipar-Holding représenté par Younes Al Adlouni	Membre	Fipar-Holding	20/02/2020	
Mohamed Benslimane	Membre	SUEZ	18/05/2021	
Ana Giros	Membre	SUEZ	20/12/2019	A l'issue de l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2022
Dayae Oudghiri	Membre	Administrateur indépendant	20/12/2019	
Mohammed Amine Benhalima	Membre	Administrateur indépendant	20/12/2019	
Silvina Somasco	Membre	SUEZ	20/02/2020	
Tiphaine Hecketsweiler	Membre	SUEZ	20/02/2020	

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 administrateurs indépendants ont été sélectionnés sur la base d'une matrice de compétences incluant la connaissance du secteur d'activité de Lydec et la maîtrise des aspects financiers et économiques de l'entreprise. Les profils retenus respectent également les critères d'indépendance tels que stipulé dans

l'article 41 bis de la loi n° 20-19, publiée au bulletin officiel en avril 2019, modifiant et complétant la loi n° 17-95 relative aux sociétés anonymes.

### 3.1.4. Critères de sélection des administrateurs indépendants :

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

### 3.1.5. Biographie des Administrateurs



**Guillaume Pepy,**  
né le 26 mai 1958 à Neuilly-sur-Seine (France) Président du Conseil d'Administration

Diplômé de l'Institut d'Études Politiques de Paris et ancien élève de l'ENA, Guillaume Pepy démarre sa carrière en qualité d'auditeur, puis maître des requêtes au Conseil d'État. Il poursuit sa carrière dans les cabinets ministériels dont celui de la ministre du Travail, Martine Aubry.

En 1995, il devient DG adjoint chargé du développement du groupe Sofres. En 1997, il prend la direction des Grandes Lignes chez SNCF, puis celles de toutes les activités Voyageurs. Il crée Voyages-sncf.com qu'il présidera entre 1998 et 2006. Il est nommé DG exécutif du Groupe en 2003.

Le 27 février 2008, Nicolas Sarkozy le nomme à la présidence de l'entreprise publique pour un mandat de 5 ans. La même année, Guillaume Pepy devient membre du Conseil d'administration de SUEZ, et ce, pour une durée de 12 ans. Son mandat à la tête de la SNCF est renouvelé en 2013 par François Hollande, avec pour principale mission la poursuite de la grande réforme ferroviaire qui conduit à la création du groupe public ferroviaire le 1er juillet 2015. Lors de son mandat de Président, la SNCF noue un partenariat stratégique avec l'ONCF à partir de 2009, avec qui elle développe la Ligne Grande Vitesse Tanger – Casablanca entre 2011 et 2018.

En 2020, Guillaume Pepy quitte ses fonctions, ayant fait le choix de ne pas solliciter un 3ème mandat. Il devient Président d'Initiatives France, premier réseau associatif de financement des créateurs et repreneurs d'entreprise.



**Azeddine GUESSOUS,**  
né le 1er janvier 1941 à Fès (Maroc) Vice-Président du Conseil d'Administration

Azeddine Guessous est Président Directeur Général de Maghrebail depuis 2004, et Vice-Président de RMA. Azeddine Guessous est diplômé de l'École des Hautes Études Commerciales (HEC Paris) et de l'Institut d'Études 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. À 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 Bank of Africa, Vice-Président du Conseil de surveillance RMA, d'Al Mada, de Lydec, de Risma, 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'Éthique. Il est aussi administrateur de la Fondation CDG et de la Fondation Ahly.



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



**Mohammed Benslimane,**  
né le 4 octobre 1964  
à Marrakech (Maroc)

Diplômé de l'Institut d'Etudes Politiques de Paris (EcoFi) – promotion de 1988, Mohammed Benslimane a débuté sa carrière en France en tant que banquier au sein du groupe CIC. En 1999, il fonde Advisory & Finance Group (AFG) Investment Bank, banque d'affaires indépendante, spécialisée dans les métiers du conseil financier, de l'Asset Management et du Private Equity. Il a à ce titre dirigé et exécuté pour le compte de ses clients un grand nombre de transactions, en particulier dans les secteurs des télécommunications, de l'énergie, de l'agribusiness, de la finance et de l'hôtellerie, notamment l'acquisition de CBAA par Attijariwafa bank, d'Atlas Hospitality par la SNI, ainsi que la cession de La Monégasque et de CMB Plastique par le groupe ONA.

Mohammed Benslimane a également participé à de nombreuses opérations de privatisation comme l'acquisition de Maroc Telecom en tant que conseil de Vivendi-Universal et la cession de la Comanav en tant que conseil de l'Etat marocain. Il a par ailleurs supervisé et dirigé, pour compte propre ou pour compte de tiers, de nombreuses opérations de capital-investissement et de restructuration dans divers secteurs (immobilier, énergie, agriculture, industrie agroalimentaire, etc.) tant au Maroc qu'à l'étranger. Il siège au Conseil d'administration de Boluda TM (ex-Bourbon) titulaire de la concession de remorquage du port de Tanger Med 1, et de Constructa (France).

Mohammed Benslimane est officier de l'Ordre National du Lion de la République du Sénégal.



**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 1er 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 part chez Agbar, filiale espagnole et d'Amérique latine du groupe dans le secteur de l'eau, en tant 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 Directrice Générale Déléguée de SUEZ, groupe mondial des services de l'eau et des déchets présent sur les 5 continents. Membre du Comité Exécutif de SUEZ, elle est en charge des activités en Europe et à l'International, ainsi que des Infrastructures, Smart Solutions et l'innovation. Auparavant, elle était Directrice Générale de la Business Unit Amérique Latine depuis 2016. Ana a rejoint SUEZ en octobre 2015, après avoir occupé différentes fonctions en France et à l'International chez Alstom qu'elle avait rejoint en 1997. Elle avait été nommée Directrice Générale de la Division Services en novembre 2009 puis Directrice Générale d'Alstom France en mai 2014. Elle est également membre du Conseil d'administration de Bureau Veritas.

Ana Giros est ingénieur, diplômée de l'École Polytechnique de Barcelone (ETSEIB) avec une spécialisation en ingénierie industrielle. Elle est également 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. Elle est également présidente de Xlinks Morocco. 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 1970 (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.



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

Diplômée de l'Université Nationale du Littoral, Silvina 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 2021, 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



#### Rémunération du Président :

En application de l'article 65 de la Loi n° 17-95 relative aux sociétés anonymes, les membres du Conseil d'Administration réunis le 18 mai 2021 ont décidé à l'unanimité de fixer le montant de la rémunération du Président du Conseil d'Administration, au titre de son mandat social, à trois cent mille dirhams bruts (300 000 Dh bruts) par an. Cette rémunération lui est versée à raison de 50% en juin et 50% en décembre de chaque exercice social. Le droit à cette rémunération s'éteindra avec la

cessation des fonctions de Président de M. Guillaume Pepy.

#### Rémunération des administrateurs :

L'Assemblée Générale Ordinaire des actionnaires tenue le 28 juin 2021 a décidé, en remplacement de la 9ème résolution de l'Assemblée Générale Mixte du 19 février 2020, de fixer un budget annuel de jetons de présence de sept cinquante mille (750.000) 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'AGO, la rémunération totale perçue par les administrateurs membres de ce Comité est de trois cent mille dirhams brut (300.000).

Pour une homogénéité de la rémunération des administrateurs et une optimisation économique du budget alloué, le Conseil d'administration du 16 septembre 2021 a décidé de modifier le mode de répartition des jetons de présence et de les attribuer à l'ensemble des administrateurs du Conseil d'administration de Lydec, hors Président et administrateurs salariés de l'actionnaire fondateur, à hauteur de 50 000 dirhams bruts par présence effective au Conseil d'administration.

Ce mode de répartition des jetons de présence a pris effet dès le Conseil d'administration du 16 septembre 2021. Ainsi, la rémunération totale perçue par les administrateurs suite à leur participation au Conseil de décembre, hors Président et administrateurs salariés de l'actionnaire fondateur, est de quatre cent mille dirhams brut (400.000).

### 3.1.9. Activité 2021



Au cours de l'exercice 2021, le Conseil d'administration s'est réuni cinq fois, avec un taux de présence des membres du Conseil de 89,8 %. 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<sup>ème</sup> révision du Contrat de Gestion Déléguée avec l'Autorité Déléguante, le suivi du projet d'harmonisation des périmètres, et le suivi du dossier des révisions économiques ;
- L'arrêté des comptes annuels 2020, des résultats semestriels 2021 et l'examen du budget de l'exercice 2022 ;
- La désignation du nouveau Président du Conseil d'Administration et sa rémunération ;
- Les convocations à l'Assemblée générale ordinaire des actionnaires en juin 2021 ;
- L'approbation des projets de résolutions présentées de l'Assemblée générale ordinaire de juin 2021 ;
- L'approbation du rapport du Conseil d'Administration sur l'émission obligatoire par placement privé ;
- Le renouvellement des mandats des administrateurs ;
- La nomination de deux nouveaux administrateurs ;
- Le suivi du projet d'offre public d'achat Véolia/Suez et de la création du Nouveau Suez.

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 déléguante était présent lors de chaque réunion du Conseil d'administration.

Suite à la mission d'évaluation du Conseil d'administration réalisée en 2018, il a été recommandé d'organiser des formations pour les nouveaux administrateurs et de

mettre en place un séminaire stratégique dédié permettant des discussions et échanges entre administrateurs :

#### Formation des nouveaux administrateurs

Lydec a organisé deux sessions de formation pour les nouveaux administrateurs qui ont intégré le Conseil d'administration. Le programme est resté ouvert à tous les administrateurs qui souhaitaient y participer. Différents thèmes sur les activités Lydec ont été présentés :

- **1<sup>ère</sup> session de formation** tenue le 18 janvier autour des thèmes suivants : le contrat de gestion déléguée et ses enjeux, l'économie du contrat de gestion déléguée et les risques majeurs.
- **2<sup>ème</sup> session de formation** tenue le 17 février autour des thèmes suivants : les activités opérationnelles de Lydec, le projet d'entreprise Synergies 2025, les enjeux ressources humaines et investissements.

#### Séminaire stratégique des 28- 29 juin

Compte tenu des évolutions de l'environnement politique, économique et social du Maroc et du secteur de la distribution en particulier, Lydec a organisé le 28 et 29 juin un séminaire stratégique des administrateurs du Conseil d'administration autour des thèmes suivants :

- Evolution du secteur de la distribution avec la mise en place des sociétés de développement régional.
- Evolution du secteur de l'énergie et des énergies renouvelables.

Ce séminaire a permis aux administrateurs de construire une vision stratégique pour Lydec et de définir ensemble une feuille de route du Conseil afin de faire face aux enjeux futurs dans un contexte en pleine évolution.

# 3.2 LES COMITÉS PERMANENTS DU CONSEIL

Le Conseil d'administration de Lydec s'appuie sur quatre comités consultatifs permanents : le Comité d'Audit, le Comité d'Éthique et de Développement Durable, le Comité de Nominations et de Rémunérations et le Comité Consultatif de Suivi. Opérant sous la responsabilité du Conseil d'administration, ces comités jouent 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 2021 :

Le Comité d'Audit a évolué en 2021. M. Mohammed Benslimane a été nommé membre du Comité par le Conseil d'administration du 18 mai 2021. Au 31 décembre 2021, le comité est

composé de six membres dont deux administrateurs indépendants : Dayae Oudghiri (Présidente, administrateur indépendant), Mohamed-Amine Benhalima (administrateur indépendant), Azeddine Guessous, Paul Bourdillon, Younes Aladlouni et Mohammed Benslimane. Tous disposent de compétences particulières en matière financière, comptable et gouvernance sociale et témoignent également d'une connaissance approfondie de Lydec.

### Activité 2021 :

En 2021, le Comité d'Audit s'est réuni trois 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 et les projections économiques du contrat, 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 2020, des comptes semestriels au 30 juin 2021, et des communiqués de presse y afférents et la modification du règlement du Comité d'Audit.

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 2021, sur l'indépendance de l'audit interne, et il a examiné et validé le plan d'audit pour l'exercice 2021.

## 3.2.2. Le Comité d'Éthique et Développement Durable

La composition du Comité d'Éthique et Développement Durable a évolué en 2021. Mme Ana Giros a succédé à M. Jean-Claude Depail en tant que membre du Comité ; son mandat a pris fin à l'issue de l'Assemblée Générale du 28 juin 2021.

### Composition au 31 décembre 2021 :

Le Comité est composé de quatre membres : Silvana Somasco Mozziconacci (Présidente), Ana Giros, Zouheir Bensaid et Younes Aladlouni.

### Activité 2021 :

En 2021, le Comité d'Éthique et de Développement Durable a tenu deux



réunions avec un taux de présence de 100 %. Lors de ces réunions, le Comité a examiné et échangé sur les points suivants :

- Résultats de l'analyse de matérialité réalisée en 2020 : il en ressort que l'enjeu « éthique, intégrité et lutte contre la corruption » est, au même titre que 11 autres enjeux, d'importance significative pour Lydec.
- Rapport annuel du déontologue pour l'exercice 2020 : à l'issue de la présentation duquel, le Comité a marqué sa satisfaction quant aux actions mises en œuvre et la qualité de la documentation qui lui avait été communiquée et ce malgré la conjoncture difficile liée à la crise sanitaire ;
- La Revue du Système de Management Anti-Corruption (SMAC) pour l'exercice 2021 par l'organe de gouvernance, tel qu'exigé par la norme ISO 37001, et ce dans la perspective du 1er audit de renouvellement qui sera programmé pour janvier 2022 : le Comité a pris note de la revue du SMAC par la Direction Générale effectuée le 7 septembre 2021 et a entériné les actions d'amélioration retenues par la Direction Générale ainsi que la feuille de route proposée conjointement par le déontologue et le Responsable conformité anticorruption. A l'issue de cette revue du SMAC, le comité a apprécié l'avancement des actions permettant la consolidation du SMAC et a donné un avis favorable à la feuille de route issue de la revue du SMAC par le responsable de conformité et par la Direction Générale.
- Les actions dans le domaine de la RSE :
  - Résultats du 1<sup>er</sup> « Baromètre de la perception de la RSE en entreprise » au Maroc. Ces résultats confortent Lydec dans sa volonté d'impliquer davantage les collaborateurs dans la démarche RSE, démarche qui est à ancrer dans les pratiques quotidiennes de l'entreprise ;
  - Evolution de la démarche environnementale de Lydec davantage articulée autour des enjeux climat (volets atténuation et adaptation) et biodiversité ;
  - Restitution des résultats de la notation ESG de Lydec par V.E. (Vigeo Eiris).

### 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.

Le Comité de Nominations et de Rémunérations a évolué en 2021. M. Guillaume Pepy a succédé à M. Dominique Mangin d'Ouince dont le mandat a pris fin à l'issue de l'Assemblée Générale du 28 juin 2021.

#### Composition au 31 décembre 2021 :

Le Comité est composé de trois membres : Azeddine Guessous (Président), Khalid Ziane et Guillaume Pepy.

#### Activité 2021 :

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 2021 marquée encore par l'impact de la crise sanitaire du Covid-19,
- Les résultats des études sur les pratiques du marché en matière de rémunération des salariés et des directeurs,
- La démarche Talent Management Lydec avec tous les dispositifs mis en place pour attirer les potentiels, fidéliser et accompagner les talents et tracer leurs trajectoires de carrière,
- La rémunération des directeurs,
- Les nominations et aussi les mobilités des directeurs et des directeurs adjoints au titre de l'année 2021.

### 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 2021 :

Le Comité a évolué en 2021. M. Guillaume Pepy a succédé à M. Dominique Mangin d'Ouince dont le mandat a pris fin à l'issue

de l'Assemblée Générale du 28 juin 2021. En 2021, 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 : Guillaume Pepy (Président), Azeddine Guessous, Khalid Ziane et Ana Giros.

#### Activité 2021 :

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<sup>ème</sup> révision du contrat de gestion déléguée, du projet d'harmonisation des périmètres de la Gestion Déléguée, les projections et équilibre économique du contrat et les discussions en cours concernant les révisions économiques,
- Les arrêtés des comptes sociaux annuels 2020,
- Le processus de négociation des nouveaux contrats d'assurances,
- Le renouvellement des mandats des administrateurs,
- L'atterrissage des résultats semestriels et annuels 2021,
- Le cadrage global du budget annuel 2022 de la société et les projections économiques de Lydec,
- L'avancement du projet Nouveau SUEZ.

## 3.3 L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DES ACTIONNAIRES

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

L'Assemblée Générale des actionnaires réunie dans sa forme ordinaire statue sur toutes les compétences qui excèdent la compétence du Conseil d'administration et, d'une manière générale, elle détermine souverainement la conduite des affaires de la société. Elle prend notamment connaissance du rapport du Conseil

d'administration et de celui des Commissaires aux Comptes. Elle discute, redresse ou approuve les comptes. Parmi ses prérogatives, elle décide de l'affectation des résultats, fixe le dividende et autorise l'émission d'obligations. Elle nomme, remplace, réélit ou révoque les administrateurs dans les conditions fixées par la loi. Elle nomme les Commissaires aux Comptes. L'Assemblée confère également les autorisations prévues par la loi en ce qui concerne les conventions réglementées.

### Activité 2021 :

- En 2021, Lydec a tenu une Assemblée Générale des actionnaires qui s'est réunie le 28 juin, dans sa forme ordinaire. Les décisions soumises au vote de l'Assemblée comprennent notamment le renouvellement des mandats de cinq administrateurs, la nomination de deux nouveaux administrateurs, la fixation du budget annuel des jetons de présence et l'approbation du rapport du Conseil d'administration sur l'émission obligataire par placement privé.

## 3.4 LE DISPOSITIF ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIQUE

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

La démarche éthique de Lydec repose sur trois niveaux :

- Des référentiels ;
- Une organisation ;
- Des pratiques professionnelles.

### 3.4.1. Les référentiels



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

Le 7 août 2017 la norme ISO 37001 « Système de Management Anti-Corruption – Exigences et recommandations de mise en œuvre » a été adoptée en tant que

norme marocaine. Lydec y a vu une opportunité pour envisager une approche globale de lutte contre la corruption, contribuant ainsi, à son niveau, à l'engagement national de lutte contre la corruption.

En 2018, elle s'est ainsi engagée dans une démarche volontariste de mise en place d'un système de management anti-corruption conforme à 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, œuvrant en symbiose avec le responsable conformité anti-corruption, veille 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'Éthique 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 quelle 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'Éthique et Développement Durable.

Le déontologue contribue et anime avec le responsable conformité anti-corruption l'exercice annuel de la revue et mise à jour des risques éthiques de façon générale et de corruption en particulier de Lydec. Cet exercice, au-delà de l'intérêt en termes de définition d'action de prévention des risques 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 leurs missions respectives, le déontologue et le responsable conformité anti-corruption s'appuient sur 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 (CNDP). Lydec veille au suivi particulier des mises à jour nécessaires suite à la mise en place de nouveaux traitements.

# 3.5 DISPOSITIFS DE CONTRÔLE INTERNE, D'AUDIT INTERNE ET D'INSPECTION GÉNÉRALE, ET DE GESTION DES RISQUES

## 3.5.1 Le dispositif de contrôle interne



### Objectifs :

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

### Référentiel :

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

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

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

### Activité en 2021 :

En 2021, 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 2021, la poursuite du déploiement du nouveau dispositif du contrôle interne MATRISK s'est notamment concrétisé par la réalisation des actions suivantes :

- L'accompagnement en continu des référents contrôle interne de Lydec moyennant des meetings réguliers et des formations.
- La couverture de la totalité des risques Standards (174) portant sur la fiabilité des états financiers, et de 91% des risques optionnels portés sur l'efficacité opérationnelle des processus, en plus des 25 risques essentiels et 37 risques obligatoires. Ainsi 96% des risques du référentiel MATRISK ont été couverts avec un plan de 900 actions préventives.
- L'évolution de la matrice du contrôle interne pour une gestion des risques par Directions Préfectorales ;
- L'apurement du plan d'action contrôle interne 2020 ;
- 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 2021 :

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.

La Directrice 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 les plans prévisionnels d'audit et d'inspection générale.

Au titre de 2021, les missions menées par la DAIG ont couvert les principaux domaines suivants : les achats, les activités clientèles, le traitement des dossiers lotissements, les électriciens agréés, la gestion des stocks, le calcul des participations 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 2021, Lydec a mis en place une approche de maîtrise des risques en ligne avec les exigences des référentiels normatifs adoptés et les recommandations du groupe Suez en la matière. Cette approche s'appuie sur un réseau interne de « Risks Officers », en charge des dispositifs de gestion des risques et de leur déclinaison opérationnelle, en collaboration avec les pilotes des processus concernés par les risques identifiés.
- L'institution du nouveau comité « Comité Opérationnel des Risques » 'COR', instance dédiée à la promotion de la Communauté des « Risks Officers » et à la mise en cohérence et la coordination de l'ensemble des dispositifs de gestion des risques déployés, et garante d'une remontée fluide et pertinente aux instances de gouvernance.
- 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 maintenant 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 risques émergents et risques de cyberattaques. D'ailleurs ce dernier a fait objet d'un exercice de simulation de crise lancé par le groupe.
- Une cartographie des risques éthiques pilotée par le Responsable conformité anti-corruption 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





## 4.1 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.



## 4.1.2. Composition au 31 décembre 2021



### 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 31/12/2021, 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.

#### Rémunération des dirigeants :

La rémunération brute annuelle globale des membres du Comité de Direction Générale de Lydec au titre de l'exercice 2021 s'élève à 18 903 845,19 DH.



**Jean-Pascal DARRIET**  
Directeur Général



**Iqbal TOUMI**  
Directeur Général Adjoint  
en charge des opérations



**Souad IDRISSE**  
Directrice Générale Adjointe  
en charge des fonctions support



**Mohamed Saad AZZAOUI**  
Directeur Maîtrise d'ouvrage



**Abdeljaouad BENHADDOU**  
Chargé de mission auprès  
du Directeur Général



**Brice CABIBEL**  
Directeur Coordination  
et Performance Réseaux



**Tarik CHAKI**  
Directeur Administratif et Financier



**Adil FASSIHI**  
Directeur Clientèle  
et Développement Commercial



**Pierre-Alexandre LACARELLE**  
Directeur de la Gestion du Contrat



**Bouchra NHAILI**  
Directrice des Ressources  
Humaines



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

# 4.2 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, Abée 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.

En 2021, l'organisation de la gestion de crise a été revue. Cette revue de l'organisation de la gestion de crise répond à un objectif majeur, celui d'adopter une organisation de gestion de crises à la fois adaptée aux crises vécues mais aussi adaptable aux potentielles nouvelles crises. Cette organisation « adaptative » s'appuie sur les résultats des retours d'expérience des grandes crises vécues par Lydec y compris celles de 2020 et 2021 (Crise sanitaire Covid-19, incident électrique de juillet 2021 et intempéries de janvier 2021), sur les bonnes pratiques partagées au sein de SUEZ et s'appuie également sur les recommandations de plusieurs institutions de références.

La nouvelle organisation permettra aux acteurs de la gestion de crises :

- D'adapter l'organisation de la gestion de crise en fonction de l'importance des impacts de la crise, de sa cinétique ou durée, et des métiers concernés,
- De couvrir l'ensemble des dimensions et des besoins pour gérer les crises,
- De permettre à chaque acteur de connaître son rôle et ses responsabilités et ceux des autres acteurs,

- D'organiser la prise de décision, en gérant les contraintes de temps et en limitant les incertitudes,
- De garantir la coordination et l'autonomie suffisantes des équipes d'intervention,
- De permettre le retour à la normale.

Cette nouvelle organisation s'inscrit dans une nouvelle réalité de la gestion de crises. Il ne s'agit plus seulement de prendre connaissance de procédures et de check-lists à appliquer dans telle ou telle situation bien définie—comme on peut le faire avec les simples "urgences". Il s'agit d'apprendre à réagir collectivement à des surprises majeures provoquant tout à la fois des tensions opérationnelles fortes et des bouleversements dans les règles du jeu.

Une gestion de crise adaptative et efficace s'appuie sur une stratification par niveau de prise de décision et une segmentation par métier avec une coordination puissante des différentes équipes.

Le format d'organisation de la gestion est modulaire et adaptable. La cellule de crise centrale est pilotée par la Direction de gestion de Crise. Elle est supportée par les cellules support de gestion de Crise. Les sujets techniques de la Cellule de crise centrale sont gérés par les Directions métiers de gestion de Crise. Ces Directions métiers prennent une prérogative de pilotage Métier totale indépendamment des directions et des géographies, spécifique à la gestion de Crise.

La cellule de crise centrale est représentée au niveau des cellules de crise administratives par des Coordinateurs Lydec.

Les équipes opérationnelles métiers sont composées d'opérateurs de plusieurs directions et de prestataires. Elles peuvent être ou non dédiées à un secteur géographique, suivant le besoin. Elles sont gérées par des Cellules de crises Locales / Métiers composées de responsables de plusieurs directions. Elles sont pilotées par les Directions Métiers de la Cellule de crise centrale.

## Un processus de gestion de crise apprenant :

Le processus de gestion de crises comprend un séquençement de 5 activités qui prennent en compte les meilleures pratiques issues du management de gestion de crises de grandes institutions et de la gestion de la continuité d'activité. Une série de procédures et des documents opérationnels permettent de préciser les modalités de réalisation de ces 5 séquences :

- 1- Se préparer aux situations exceptionnelles
- 2- Déclencher et Gérer les situations de crises
- 3- Garantir la continuité de services
- 4- Gérer le retour à la normale
- 5- Clôturer la crise et Réaliser le retour d'expérience

Le retour d'expérience (REX) après chaque événement et après chaque simulation est une étape essentielle de l'amélioration continue du processus. Les enseignements et les actions qui en découlent renforcent les trois piliers de la gestion de crise : son processus, son organisation et ses moyens. En 2021, plus d'une quarantaine d'actions d'amélioration ont été identifiées suite aux REX sur la gestion des crises de 2020, suite à la gestion des événements pluvieux de janvier 2021 et suite aux simulations concernant les scénarios de cyberattaque et d'inondations.

## Le bilan d'impact et la résilience des activités en situation de crise :

En 2021, Lydec a déployé un nouvel outil de gestion de crise : Le Bilan d'impact des activités ou Business Impact Analysis (BIA).

Le BIA est issu des bonnes pratiques prévues dans les systèmes de management de la continuité d'activité de type ISO 22301. Il permet la détermination et la sélection d'une stratégie de continuité d'activité qui sont à la base de l'élaboration de procédures efficaces dans le cadre d'une gestion de crise.

Les BIA ont été testés dans le cadre de la préparation de l'exercice de cyberattaque, en évaluant l'impact d'une indisponibilité complète des outils informatiques et des accès à internet. Près de 130 activités impactées ont été identifiées. Chacune d'entre elles a évalué l'impact de son interruption sur Lydec. Elles ont défini leur mode dégradé au sein de Plan de Continuité d'Activité (PCA) en évaluant leur niveau de résilience, c'est-à-dire leur durée maximale de fonctionnement en mode dégradé. Cet exercice a permis d'identifier un mode dégradé résilient sur plus de 3 semaines pour plus de 83% des activités de Lydec. Cette analyse a permis de définir une stratégie de rétablissement sur la base

d'un temps de rétablissement maximal fixé par la résilience des activités.

## Situation de crise du 5 au 11 janvier :

Du 5 au 11 janvier, Casablanca a connu des pluies exceptionnelles dont le cumul maximum atteint est de 250 mm avec une moyenne de 180 mm. Ce cumul représente 69 % de la moyenne annuelle des pluies. Plusieurs débordements ont été constatés suite à la saturation des réseaux sur des points sensibles ne permettant pas d'absorber les fortes pluies.

Pour gérer cet événement pluvial et limiter l'impact des pluies, Lydec a déclenché le dispositif de gestion de crise au niveau du Centre de Veille et de Coordination de Lydec (7/24) le 5 janvier, et a mobilisé tous ses moyens humains et matériels, renforcés par la sous-traitance.

A la fin de la crise opérationnelle, Lydec a organisé le 12 janvier, une conférence de presse afin de faire un retour sur cette période d'intempéries, de la pédagogie sur le rôle et les actions de Lydec, et de faire un point sur la sortie de crise.

## 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 2021, Lydec a réalisé plusieurs exercices de gestion de crise, nous citons à titre d'exemple :

- Simulation de crise Cyber attaque le 21 octobre 2021.
- Simulation de crise grandeur nature des pluies annoncées le 02 et 03 novembre 2021.
- Simulation de crise des équipes UIRE (Unités d'intervention Rapide d'Electricité) sur le réseau primaire le 27 octobre 2021.
- Gestion en situation réelle de l'événement relatif à la casse au niveau de l'adduction Bouregreg 3 durant la semaine du 23 Août 2021.
- Plusieurs mises en situation réelle de crise pour la gestion d'importantes opération de raccordement des conduites structurantes eau potable dans le cadre

des projets tramway et BHNS (Février et septembre 2021).

• .....

En plus les acteurs du dispositif de gestion de crise ont bénéficié d'une formation sur l'organisation et la gestion des crises.

## Simulation de crise sur un scénario de cyberattaque :

En 2021, Un exercice de crise cyberattaque a été simulé en coordination avec le groupe SUEZ. Ce choix s'appuie sur des enjeux forts en matière de cybercriminalité. En effet :

- L'année 2020 a connu une recrudescence des attaques déclarées auprès de l'Agence nationale de sécurité des systèmes d'information en France, ce qui rend une cyberattaque fortement probable.
- Pour l'Etat marocain il s'agit également d'un enjeu stratégique porté par la Direction Générale de la Sécurité des Systèmes d'Information qui est rattachée à l'Administration de la Défense Nationale. Dans ce cadre Lydec fait partie des infrastructures d'importance vitale pour lesquelles la mise à niveau de la sécurité de leurs systèmes d'information est une obligation.

C'est dans ce contexte que Lydec s'est mobilisée pour une simulation de crise cyberattaque concernant les systèmes SI. Le périmètre de l'exercice a concerné trois activités identifiées critique par le BIA (Business Impact Analysis), à savoir le centre de relation clientèle (CRC), la gestion coordonnée des opération (CCO) et le Bureau central de conduite (BCC). Une opération de phishing destinée aux clients de Lydec a été également simulée. Les équipes SI de Lydec ont été mobilisé la veille de l'exercice pour gérer en grandeur nature une alerte cyberattaque sur l'Active Directory.

Ainsi, plus d'une cinquantaine de collaborateurs Lydec ont été mobilisés durant cet exercice. La cellule de crise centrale et des cellules de crise métiers de Lydec ont été activés avec des mise au point de synchronisation réguliers durant toute la durée de l'exercice (7 heures) avec la cellule de crise de Suez en centrale et des trois autres filiales du groupe qui ont aussi participé à l'exercice (l'Italie, la chine et le Sénégal).

Cette simulation a mis en évidence des éléments de force sur lesquelles Lydec peut compter en cas de crise réelle :

- La fluidité dans l'escalade de l'information permet d'activer rapidement la cellule de crise,



- Les rôles sont connus des membres des cellules de crises et leur suppléance est prévue pour garantir un circuit de prises de décisions optimisé,
- La stratification des cellules de crises en cellule centrale et opérationnelle et leur segmentation par métier améliore le niveau de subsidiarité des intervenants et leur réactivité dans l'action,
- Le secrétariat des cellules de crises permet une historisation précise des événements et des décisions pour un meilleur partage d'information,
- La communication de crise est un atout sur lequel Lydec peut capitaliser dans sa gestion de crise.

Un retour d'expérience réalisé en coordination avec SUEZ a permis d'identifier certains réajustements. Ainsi les faits suivants ont été restitués :

- Les cybermenaces font dorénavant parties intégrantes des scénarios de crises Lydec évaluées avec un haut de degré de probabilité d'apparition et un haut niveau d'impact.
- L'outil BIA et les indicateurs de rétablissement sont un moyen puissant d'analyser et d'anticiper une crise. Ils seront déployés progressivement aux autres scénarios de crise.
- La capacité des activités à se projeter sur des modes dégradés sur des longues durées a mis en évidence un

niveau de résilience insoupçonné, qui doit être pris en compte dans la gestion stratégique des crises.

- La démarche de préparation, d'accompagnement et de planification de l'exercice de crise Cyber relève d'une bonne pratique qui sera intégrée au processus Gérer la crise de Lydec.
- La mobilisation des équipes pour cet exercice et la qualité de leur intervention a permis à chaque entité de démontrer sa capacité à affronter des crises réelles de grandes ampleurs.





# 4.3 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 l'entreprise et accompagner le développement du territoire d'ancrage ».

## 4.3.1. Développer davantage l'intra-innovation :



La démarche intra-innovation a pour objectif de favoriser l'émergence d'initiatives innovantes en interne, veiller à leur mise en œuvre et valoriser les porteurs de projet. Pour la développer au quotidien, Lydec met en place des approches, outils et techniques innovants pour accompagner les collaborateurs à innover.

## 2<sup>ème</sup> édition de Lydec Innovation Week :

Lydec a organisé, du 22 au 26 novembre 2021, la 2<sup>ème</sup> édition de Lydec Innovation Week. Il s'agit d'un événement d'envergure qui mobilise plusieurs parties prenantes et qui vise à :

- Inspirer et sensibiliser les parties prenantes de Lydec, en particulier les collaborateurs et nos clients, à l'importance d'innover ;
- Donner la parole aux collaborateurs de Lydec pour présenter leurs solutions innovantes à leurs collègues ainsi qu'aux clients ;
- Permettre aux jeunes entrepreneurs marocains un partage d'expérience, de parcours et de quick wins avec les clients de Lydec et ses collaborateurs ;
- Renforcer l'implication de Lydec dans l'écosystème d'innovation et d'entrepreneuriat marocain.

Un programme ambitieux a été conçu en vue de mobiliser et de faire participer aussi bien des collaborateurs que des parties prenantes, membres de l'écosystème d'innovation et d'entrepreneuriat au Maroc. Une occasion pour l'entreprise de marquer cet esprit d'innovation qui nous anime

chaque jour. Ce programme diffusé sur une plateforme web dédiée [www.innovationweek.lydec.ma](http://www.innovationweek.lydec.ma), propose les sessions suivantes :

- Almoubtakirounes 15 témoignages en images : Échange convivial entre des collaborateurs de Lydec ayant réalisé des projets innovants sur le terrain et les coachs Innovation ;
- Startups Talks : Une session interactive qui donne la parole aux start-uppeurs pour un partage d'expérience de leur réussite mais aussi de leurs échecs ;
- Table ronde : « Comment l'Open Innovation peut-elle contribuer à faire de Casablanca une ville résiliente et inclusive ? », telle est la thématique qui a été évoquée avec les partenaires de Lydec ainsi que les parties prenantes de l'écosystème d'innovation et d'entrepreneuriat dans le cadre d'une table-ronde ;
- Ktachef M3a Malek : Présenter de manière ludique les coulisses de nos métiers à travers les ouvrages majeurs de Lydec (Malek étant un acteur marocain engagé et connu par le grand public marocain avec ses projets au cinéma, théâtre et à la télé).



En plus de 3 activités ludiques en mode présentiel :


- **Digitation avec Tony Neuman** : Combinant la lumière pulsée avec des sons relaxants ou inspirants (océan, jazz, électro,...) , les lunettes de «Digitation» aident le cerveau à baisser le rythme en fonction de la couleur et la fréquence des pulsations. Un moment

de détente qui permet de booster la créativité ;

- **Acupression créative** : Une approche énergétique millénaire basée sur les principes des médecines traditionnelles japonaise et chinoise. Elle a pour objectif d'éliminer les blocages énergétiques en exerçant une série de manœuvres sur 148 points

spécifiques situés le long des méridiens, des muscles et des articulations ;

- **Serious game** : Challenges de réflexion, de stratégie et de précision en équipe.




**Lydec**  
INNOVATION WEEK  
22 - 26 Nov 2021  
Inspiration > Ideation > Creation

---

**Lundi**

- >> Mot d'ouverture
- >> اكتشف مع مالك
- >> 15 Témoignages en images
- >> Startups Talks

**Assainissement Liquide**




**Eau Potable**

**Mardi**

- >> اكتشف مع مالك
- >> 15 Témoignages en images
- >> Startups Talks


**Open Innovation**



**Mercredi**

ابتكارات وشراكات  
**Open Innovation**  
Comment l'open innovation peut-elle contribuer à faire de Casablanca une ville résiliente et inclusive ?


**Electricité & Eclairage public**



**Jeudi**

- >> اكتشف مع مالك
- >> 15 Témoignages en images
- >> Startups Talks

**Clientèle & Fonctions support**



**Vendredi**

- >> اكتشف مع مالك
- >> 15 Témoignages en images
- >> Startups Talks

**Clôture et remise des prix**

---

**Voici quelques chiffres clés relatifs aux différents formats présentés dans cette semaine :**

<p><b>6</b> Thématiques</p>	<p><b>+200</b> Participants (collaborateurs internes et parties prenantes externes)</p>	<p><b>8</b> Startups participantes</p>	<p><b>15</b> Projets innovants internes présentés</p>
<p><b>7</b> Partenaires intervenants à la table ronde</p>	<p><b>+50</b> heures de tournage des différents formats</p>	<p><b>+110</b> heures de montage des capsules</p>	

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, avec une identité visuelle dédiée, a été déployé en interne ainsi que sur les médias sociaux de Lydec (Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter)

Ci-dessous quelques KPI's de mesure de l'impact généré par ce dispositif de communication :

**Chiffres clés sur la communication interne**

<p><b>69</b> Publications sur L'blog : L'replay – Microtrottoir – L'flash – Podcast – Les matinales de LIW...</p>	<p><b>75</b> Témoignages des collaborateurs de Lydec : Diouri et toutes les directions préfectorales et Académie Lydec</p>
<p><b>87</b> Participants au Quiz interne / 3 gagnants</p>	<p><b>40</b> Participants au Quiz devinette / 40 gagnants de goodies</p>
<p><b>12 159</b> Visites de L'blog</p>	

**Chiffres clés sur Médias Sociaux**

<p><b>85</b> Nombre de publications</p>	<p><b>1 881 494</b> Vues</p>	<p><b>606 139</b> Clics &amp; Engagement</p>
<p><b>4 680 032</b> Impressions</p>	<p><b>4 557 830</b> Personnes touchées (portée)</p>	<p><b>2 487 633</b> Interactions totales*</p>

### Ateliers Design Thinking :

Dans le cadre de la démarche Intra-Innovation, un accompagnement de plusieurs entités de Lydec a été effectué à travers la construction et l'animation des ateliers Design Thinking avec les différentes parties prenantes concernées et la remise d'un rapport détaillé des insights et guidelines sur chacun des sujets traités.

Parmi les outils de créativité utilisés lors de ces ateliers Design : la carte d'empathie, le Business model canevas, ... Ainsi, en 2021, pas moins de 12 ateliers Design ont été animés traitant des sujets variés avec la participation de l'ensemble des parties prenantes impliquées dans chaque sujet. Les sujets traités concernent aussi bien les métiers de Lydec, en l'occurrence la distribution d'électricité et la gestion du réseau d'éclairage public,

la digitalisation des services clientèle de Lydec avec le développement de plusieurs portails web ainsi que les fonctions supports de Lydec comme la santé et sécurité au travail. Ci-dessous quelques chiffres clés sur les ateliers Design animés en 2021 :



### Etude d'impact des projets innovants de Lydec :

Dans le cadre du suivi des projets innovants de Lydec, un outil de reporting a été déployé afin de mesurer la contribution des projets innovants aux gains économiques de Lydec à travers le suivi des dépenses et des recettes de ces projets innovants déjà déployés sur le terrain.

Les objectifs étant de :

- Définir des indicateurs financiers et extra-financiers permettant de caractériser la valeur ajoutée d'un projet.
- Avoir un outil automatisé permettant le calcul des dépenses et des ressources d'un projet.
- Avoir une vue globale des dépenses et des recettes des projets innovants de Lydec déjà déployés dans un même outil.

Avec comme cible tous les projets gagnants des 5 éditions des Trophées Innovation Lydec (56 projets au total).

Une phase test a été lancée en 2020 avec 2 projets innovants : le portail RH et Smart detection leak feeder. Un Proof Of Concept (POC) qui a donné de très bons résultats.

En 2021, la généralisation de cet outil a été initiée en collaboration avec les équipes projets concernées dans l'objectif d'établir un suivi régulier des autres projets déployés sur terrain.

### 4.3.2. Consolider la démarche Open Innovation de Lydec :



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.

#### Partenariat avec La Fondation MAScIR :

Lydec et la Fondation MAScIR (Moroccan foundation for Advanced Science Innovation and Research) ont conclu, mardi 21 décembre 2021, un accord-cadre de coopération dans le domaine de la recherche et du développement scientifique et technologique.

Cet accord-cadre, qui s'étale sur une durée de 5 ans, définit les termes et les conditions de la coopération entre les deux organisations, en vue de promouvoir la recherche et le développement et de renforcer l'open innovation ainsi que le développement du label « Made in Morocco ».

A travers ce partenariat, Lydec et la Fondation MAScIR vont traiter conjointement des projets de recherche et développement, répondant aux besoins spécifiques du délégataire casablancais de services publics. Mis en œuvre dans le cadre d'accords spécifiques, ces projets porteront notamment sur l'intelligence artificielle en matière de télésurveillance des chantiers, d'Équipements de protection individuels (EPI) connectés et de détection des fraudes commerciales. D'autres

domaines ont été définis dans l'accord-cadre, à savoir : les Smart devices dans la géolocalisation du matériel, les Smart grids ainsi que les nouveaux procédés de traitement des eaux usées et pluviales.







## شراكات متنوعة للمساهمة في إحداث بيئة للابتكار الجماعي

Dans le cadre de cet accord-cadre de coopération, un premier projet est lancé par les deux parties et consiste en la réalisation d'une étude basée sur la détection automatique des panneaux solaires photovoltaïques par l'imagerie satellite et l'intelligence artificielle. L'objectif est d'estimer la production totale de l'électricité par les panneaux solaires photovoltaïques dans la ville de Casablanca, à travers l'utilisation d'images satellites et/ou drones ainsi que l'implémentation d'algorithmes d'intelligence artificielle.

### Programme « Qui va investir dans mon projet ? spécial startups » :

En 2021, Lydec a reconduit son partenariat avec Régie 3 pour la 2ème saison du 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 reconferme 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 ? Spécial start-ups » est le premier techshow africain de confrontation, en prime times, de startups et de Business Angels.

Ci-dessous quelques chiffres clés sur cette 2ème saison de l'émission :

- 14 startups ont réussi à lever un total de 13,2 millions de dirhams entre les participations des Business Angels et les prêts d'honneur de Tamwilcom (Ex CCG) ;
- 3 millions de téléspectateurs par prime ;
- 50 millions de personnes touchées sur le digital sur l'ensemble de la diffusion.

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.

Au total, 11 vidéos ont été publiées pour mettre en avant les projets d'innovation développés par Lydec et ont permis de toucher plus de 500 000 personnes.

### Partenariat avec le Technopark (MITC) :

Désireuse de promouvoir l'entrepreneuriat technologique, l'identification et l'accompagnement de potentielles startups pouvant proposer des solutions innovantes, Lydec a signé un partenariat avec la société Moroccan Information Technopark Company (MITC), gestionnaire du Technopark. A travers ce partenariat, Lydec a pour objectif de faire appel au Technopark pour l'identification des start-ups dont les solutions répondent à ses problématiques métiers et à collaborer avec le réseau des entreprises (PME, TPE ou start-ups) du Technopark.

Dans ce sens, Lydec a conclu en 2021 un accord avec la start-up Sawebliia qui propose une plateforme de mise en relation entre les clients et les artisans pour des services de travaux à domicile (plomberie, électricité, petits travaux de réparation...). L'accompagnement de Lydec consiste à soutenir la start-up Sawebliia en proposant à ses électriciens et plombiers un module de formation "Après compteur" qui leur permettrait d'avoir une attestation de réussite avec le cachet Lydec.

Lydec a entamé aussi des discussions avec la start-up Bots Factory pour la mise en place d'un chatbot doté d'intelligence artificielle, omnicanal qui permettra d'interagir automatiquement avec les clients de Lydec. Le POC retenu va traiter la procédure de dépôt d'une demande d'abonnement aux services de Lydec.





### Partenariat avec TIBU Maroc :

Dans la même optique et dans le cadre de son programme d'innovation sociale, Lydec a signé en septembre 2020, une convention de partenariat avec l'association « TIBU Maroc » en vue de promouvoir l'employabilité des jeunes casablancais issus des quartiers défavorisés.

Ce partenariat s'est concrétisé à travers la participation de Lydec à plusieurs événements majeurs organisés par «TIBU Maroc » :

- La semaine de l'emploi par le sport : Organisé du 24 au 29 Mai 2021, la semaine de l'emploi par le sport a pour objectif de permettre aux jeunes de mieux appréhender le marché du travail au-delà de la pratique d'une activité physique, en s'appropriant les outils et techniques nécessaires pour accéder à l'emploi à travers un programme riche et diversifié :
  - Ateliers traitant des thématiques liées aux enjeux de l'emploi dans le secteur sportif ;
  - Echange d'expertises avec d'autres structures traitant la problématique de l'emploi des jeunes par le sport ;
  - Forum de l'emploi regroupant diverses parties prenantes de l'industrie sportive ;

Lydec a participé à travers l'animation par les collaborateurs Lydec de 2 ateliers : «Le numérique au service de

l'employabilité des jeunes » et « Le projet personnel et professionnel, un guide pour une meilleure insertion professionnelle ».

- La course solidaire : Lydec a soutenu une course solidaire organisée par TIBU Maroc le 14 novembre 2021 à Ain Sebaâ. L'objectif de cet événement sportif qui a réuni les amateurs des courses, des entreprises, des décideurs et des acteurs de la société civile, est de plaider en faveur de mesures concrètes pour l'emploi des jeunes en situation de NEET – (Neither in Education, Employment nor Training, c'est-à-dire ni étudiant, ni employé, ni stagiaire). Une dizaine de collaborateurs de Lydec ont participé à cette course solidaire, un geste fort qui montre l'engagement de Lydec en faveur des jeunes en situation défavorisée.

### 4.3.3. Contribuer à la promotion de l'innovation au sein du groupe SUEZ :



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 la 5ème édition du challenge Digital hub de Suez, le programme d'accélération de SUEZ dédié aux idées innovantes orientées vers le Digital.

L'objectif de ce dispositif est d'accélérer le développement des meilleurs projets innovants de transformation digitale l'entreprise en apportant un soutien financier aux équipes sélectionnées.

Parmi les 5 projets candidats déposés par Lydec, le projet « Plateforme de services et d'intervention à domicile » a été retenu par SUEZ 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.

La plateforme de services et d'intervention à domicile est une plateforme digitale de mise en relation d'un professionnel certifié par Lydec (électriciens, plombiers, autres domaines ...) avec le client pour intervenir selon des engagements de rapidité, qualité et transparence des interventions.



Lydec participe également au scale-up des solutions innovantes développées par SUEZ. Ainsi, en 2021, 2 solutions ont été proposées pour test dans le périmètre de Lydec :

- **Sewerball G** « générique » est une solution de pré-diagnostic qui permet de mieux comprendre et détecter les comportements des micropolluants/ détection des intrusions non désirées

dans les réseaux d'assainissement. Il s'agit d'une balle de 10cm qui embarque des capteurs avec des algorithmes qui permettent de traiter automatiquement les désordres + Plateforme web pour accéder et traiter les données et générer un rapport automatique.

- **Odor Advanced** est une solution pour limiter les odeurs au niveau des stations d'épuration.



# 4.4 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 347 demandes reçues en 2021 par le médiateur :

- 152 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 opère un suivi de ces dossiers et s'assure qu'une réponse a été adressée au client ;
- 195 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 etc.
- « 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 2019-2021

Saisines	Recevables	Non recevables	Total
2019	155	121	276
2020	243	188	431
2021	226	158	384





05



---

# CONTRAT DE GESTION DÉLÉGUÉE

5.1 Contrat de Gestion Déléguée

---







# 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.).

Le Conseil de la ville de Casablanca du 6 mai a voté en faveur de l'extension du domaine d'intervention de l'Établissement de Coopération Intercommunale Al Baida, actuellement en charge de la gestion du transport

public de la métropole, pour inclure les services de l'eau, de l'électricité et de l'assainissement liquide. Le 10 décembre 2021 Lydec a été notifié de la subrogation de L'ECI Al Baida à l'Autorité Délégante et aux communes périphériques ayant adhéré au Contrat de Gestion Déléguée dans leurs droits et obligations.

Le 29 novembre la Présidente de Casablanca a été élue Présidente de l'ECI et les membres du Comité de suivi de la Gestion Déléguée ont été désignés, le 15 décembre, par le Conseil de l'ECI Al Baida.

Le 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 du suivi de l'exécution du contrat. Les modalités d'organisation et de fonctionnement du Comité de Suivi sont définies dans un règlement intérieur adopté d'un commun accord par les parties au contrat de gestion déléguée. Les décisions du Comité de Suivi doivent faire l'objet d'un consensus entre ses membres. Elles ont trait aux questions inhérentes au budget annuel, au programme d'investissement quinquennal, au fonds de travaux, aux cahiers des charges, aux cahiers des clauses administratives générales et à la tarification.

La tenue d'élections tant au niveau local (collectivité territoriales, Région) que national (représentants des deux chambres) a impacté la gouvernance de la Gestion Déléguée. En 2021, un seul Comité de Suivi de la Gestion Déléguée a été tenu le 7 avril 2021. Ce comité avait pour unique objet l'approbation de la Convention relative au projet de réalisation des zones d'activité dédiées aux unités de production à risque nécessitant une délocalisation au niveau de la ville de Casablanca et de ses environs, qui fait suite à un plan d'action national suite au drame survenu à Tanger début février 2021 en lien avec les intempéries du début d'année, et pour laquelle un financement du Fonds de Travaux de la Gestion Déléguée a été sollicité.

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 2021 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 bilanciale semestrielle du Fonds de travaux.

### 5.1.2. Révisions économiques



Conformément aux dispositions du Contrat de Gestion Déléguée (cf. article 32 de la Convention de Gestion Déléguée), les prix moyens, valeur 31 décembre 2006, sont révisés au 1er 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 Déléguée, 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 avec l'Autorité Délégante en 2019 et 2020. Lydec a poursuivi en 2021 les discussions avec l'Autorité Délégante, le dossier n'a pas encore abouti et les impacts en termes de chiffre d'affaires supplémentaires n'ont pas été constatés dans les comptes arrêtés au 31 décembre 2021.

### 5.1.3. 2<sup>ème</sup> révision contractuelle quinquennale



Les dispositions du Contrat de Gestion Déléguée prévoient une révision quinquennale où l'Autorité délégante et le Délégataire se réunissent pour évaluer les conditions d'exécution du contrat au regard de leurs engagements respectifs mais aussi pour procéder, d'un commun accord, à l'actualisation des éléments nécessaires. 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 Délégataire ;
- De mettre en place des principes de contrôle et de régulation pour le suivi des dispositions du contrat et l'engagement du Délégataire.

### Rappel de la dynamique du processus de révision du Contrat de Gestion Déléguée :

Enclenché depuis 2012, le processus de la 2<sup>ème</sup> révision a été relancé par décision du Comité de Suivi de la Gestion Déléguée du 21 janvier 2016. À la suite de 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, avec 3 niveaux : un Comité de pilotage dont la constitution est identique au Comité de suivi de la Gestion Déléguée et qui a pour but de valider les étapes intermédiaires ou le traitement définitif de certains dossiers ; une Commission Technique Principale présidée par M. le Gouverneur Directeur des Réseaux Publics locaux incluant 3 représentants de l'Autorité Délégante, le SPC et Lydec ; une commission mixte SPC/Lydec qui supervise l'avancement des groupes de travail thématiques.
- Le planning prévisionnel ;
- Les ressources identifiées pour accompagner le processus ;
- Les procédures de travail à mettre en place.

En 2021, la gouvernance de la révision du Contrat de Gestion Déléguée s'est réunie par la tenue d'une Commission Technique Principale le 12 février, qui a été l'occasion de partager l'avancement du processus de la révision de ladite convention. Lors de cette réunion, le représentant du Ministère de l'Intérieur a annoncé la mise en place d'une équipe pluridisciplinaire d'une dizaine de personnes (ci-après « la Commission du ministère de l'Intérieur ») afin de renforcer et d'appuyer le SPC dans le cadre des travaux de la révision de ladite convention.



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

### Traitement du Bilan du passé

Depuis le démarrage du processus de la révision du Contrat de Gestion Déléguée, six audits ont été diligentés par l'Autorité déléguante 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.

En complément, fin 2020 l'Autorité Déléguante a mandaté un cabinet d'expertise (l'« Auditeur ») afin de mener des audits sur les périodes non encore auditées à savoir :

- audit des comptes du Déléguataire sur la période 2012-2020 ;
- audit des comptes de l'Autorité Déléguante sur la période 2018-2020.

En 2021, Lydec a transmis l'ensemble des éléments demandés par l'Auditeur. Début octobre 2021, Lydec a reçu les rapports provisoires des audits couvrant la période 2012-2019, et a répondu à l'Auditeur en transmettant ses commentaires, remarques et éléments complémentaires. Fin octobre 2021 l'Auditeur a lancé la mission concernant l'exercice 2020, pour laquelle Lydec poursuit la transmission des éléments demandés.

Par ailleurs, en 2021, la Commission du ministère de l'Intérieur a mené 3 missions portant sur l'analyse de l'équilibre économique du Contrat de Gestion Déléguée sur la période 2007-2020, la valorisation des investissements sur la période 2007-2020, et les projections économiques sur la période 2021-2027. Ces travaux ont fait l'objet d'une restitution lors d'une réunion le 9 juin 2021 au ministère de l'Intérieur. Lydec a transmis l'ensemble de ses réponses et de sa position sur les constats partagés par la Commission. En particulier, Lydec a rappelé que la valorisation des investissements sur la période 2007-2017 avait déjà été réalisée et son traitement définitif acté lors des Comités de Suivi du 27 avril 2018 (pour la valorisation des investissements portant sur la période 2007-2015) et du 28

février 2019 (pour la valorisation des investissements portant sur la période 2016-2017).

### Dossier de la retraite

Dans le cadre de la révision du Contrat de Gestion Déléguée, 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. Les avances Lydec pour les compléments RECORE effectués sur la période 2017-2020 ont été validées dans le cadre d'une commission mixte SPC/Lydec, en attente de validation par le Comité de pilotage de la révision / Comité de suivi de la Gestion Déléguée.

Les Comités de suivi susmentionnés ont acté le principe de la mise en place d'un compte dédié au traitement du dossier de la retraite, à alimenter à partir de ressources dédiées. La finalisation de ce dossier reste en attente d'une décision du Comité de suivi de la Gestion Déléguée sur les ressources à affecter.

### 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 du Contrat de Gestion Déléguée. 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 1er mars 2018 ;
- Validation d'un outil de modélisation économique commun entre l'Autorité Déléguante et Lydec qui servira à gérer les hypothèses à prendre en compte jusqu'à juillet 2027, et convenir des projections financières du nouvel avenant du Contrat de Gestion Déléguée.

### Dossiers en cours

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

- Cahiers des charges métiers : Lydec a reçu en octobre 2021 les cahiers des charges types d'exploitation des

services de l'assainissement liquide, de la distribution de l'eau potable et de l'électricité. Pour pouvoir être appliqués, ces cahiers des charges doivent être adaptés localement et faire ensuite l'objet d'une validation du Comité de Suivi de la Gestion Déléguée.

Outre des changements de méthode sur le calcul des participations aux grandes infrastructures, ces cahiers des charges comprennent un document nouveau relatif aux mesures de gestion commerciale. Ce document introduit des indicateurs de performance dans le domaine de la gestion commerciale, et des pénalités associées en cas de non atteinte de certains seuils ;

- Schémas directeurs métier avec mise à jour des besoins et prise en compte spécifique des besoins en infrastructures pluviales dans le cadre d'un plan d'action prioritaire ;
- Inventaire du patrimoine de la gestion déléguée et sa valorisation, avec des échanges sur le cahier des charges d'une mission d'appui externe sur ce sujet à lancer en 2022 ;
- Bordereau des Prix unitaires (BPU) : le travail s'est poursuivi avec la mise à jour de la structure des BPU et l'utilisation de cette nouvelle structure dans le cadre des appels d'offres lancés en 2021 sur les marchés cadres eau et assainissement. Le travail se poursuivra en 2022 sur la partie infrastructures et électricité ;
- Projections économiques dans le cadre des travaux sur l'équilibre économique du Contrat de Gestion Déléguée : plusieurs scénarios « vision Lydec » et « vision SPC/AD » ont été échangés au cours de l'année 2021, sans qu'un consensus ne puisse encore être trouvé sur les différentes hypothèses et notamment les hypothèses de projections de consommation électricité ;
- Contrat de Gestion Déléguée et ses annexes : depuis le travail effectué par une commission mixte d'experts juridiques en 2018, les échanges sur ce sujet ont été interrompus dans l'attente de l'ensemble des éléments sur les autres groupes de travail.

Les discussions relatives à la révision contractuelle se poursuivent depuis 2016. Ainsi, à la suite de l'installation de



ses nouveaux membres, l'Autorité Délégante (l'ECI Al Baida) a réactivé ces échanges en fin d'année 2021 en exposant ses positions et sa volonté de faire aboutir les négociations relatives au processus de révision. S'inscrivant dans cette dynamique, Lydec a réitéré ses propres positions et rappelé les acquis précédemment négociés, et poursuivra les discussions visant à réduire les écarts entre les parties et aboutir à un accord satisfaisant dans l'intérêt de la Gestion Délégée.

#### 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 Délégué 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 déléguée des services de distribution d'électricité, d'eau potable et d'assainissement liquide de la région du Grand Casablanca et l'Office National de l'Électricité et de l'Eau Potable (ONEE). Cette convention a pour objet d'arrêter les conditions et modalités d'exécution des actions suivantes :

- La mise en œuvre, notamment par voie de Gestion Délégée, 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 Délégué ;
- 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 déléguée au niveau des communes où les services de distribution d'électricité, d'eau potable et d'assainissement liquide seront repris par ladite Autorité.

A fin 2020, cette Convention n'avait toujours pas pu être mise en œuvre. A l'été 2021, un nouvel accord est intervenu entre l'ONEE et l'Etat. Un Memorandum d'Entente a en effet été signé entre l'ONEE et ses principaux ministères de Tutelle dans lequel des engagements sont pris concernant :

- La mise en place, début 2022, de 4 sociétés régionales multiservices (SRM) pilotes, dont une concernant la Région de Casablanca-Settat (hors périmètre de l'ECI Al Baida). Ces SRM auraient pour mission les services d'assainissement liquide et de

distribution de l'eau et de l'électricité sur leurs périmètres respectifs, à travers la reprise de l'ensemble des actifs et moyens d'exploitation de l'ONEE et des Régies concernées. L'ONEE entrerait au capital de ces SRM à hauteur des actifs transférés.

- La mise en œuvre effective, début 2022, de l'harmonisation des périmètres par la mise à disposition par l'ONEE de ses actifs et moyens d'exploitation eau, assainissement et électricité sur le périmètre de l'ECI Al Baida à cette dernière.

Début 2022, ces engagements n'étaient toujours pas mis en œuvre. Nous comprenons cependant que toutes les actions visant à l'aboutissement de ces engagements sont en cours.

#### 5.1.5 Offre Publique d'Achat (OPA) Véolia/Suez :



L'offre publique d'achat initiée en France par la société Veolia Environnement SA (Veolia) sur les titres de la société Suez SA (Suez), détentrice indirecte d'une participation de 51% du capital et des droits de vote de Lydec (Lydec) dont les actions sont admises à la cote de la Bourse de Casablanca, a été clôturé le vendredi 7 janvier 2022.

Le règlement-livraison des titres objet de l'offre est intervenu le 18 janvier 2022. Conformément aux termes de l'article 18 de la loi n° 26-03 relative aux offres publiques sur le marché boursier, le règlement-livraison de l'offre de Veolia sur Suez a entraîné le dépôt d'un projet d'offre publique d'achat sur Lydec le 21 janvier 2022, conjointement par Veolia et le Consortium d'actionnaires reprenneur du Nouveau Suez.

L'avis de dépôt a été notifié par l'AMMC le 25 janvier, avec un maintien de la suspension de la cotation du cours de Lydec à la bourse de Casablanca.

L'AMMC, après avoir publié la décision de recevabilité de l'Offre dans un journal d'annonces légales le 14 mars, a demandé à la Bourse de Casablanca de reprendre la cotation des actions Lydec le 15 mars.

Lydec est toujours dans l'attente de l'accord des autorités compétentes afin que cette opération puisse être menée à son terme jusqu'au rachat par le Nouveau Suez des parts de Lydec apportées à l'OPA et celles détenues indirectement par Veolia via Suez Groupe.

# 06



## INVESTISSEMENTS

6.1. Au service d'une ville durable

6.2. Investissements réalisés par la Gestion Déléguée

52%







26,465.54

28,161.92

26,465.54

198.45

64%

85%





## 6.1 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.

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



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



Lydec travaille au quotidien à l'amélioration de l'écosystème urbain, et ce en synergie avec les divers acteurs de la ville. L'entreprise a instauré une démarche d'écoute de son environnement et d'analyse des besoins des différentes parties prenantes (élus, clients, autorités, associations de quartiers, universitaires, etc.), notamment via une participation régulière aux conférences et aux événements de la ville. Cette démarche d'échanges et d'interactions a permis de nourrir la réflexion de Lydec sur les attentes réelles de ses parties prenantes, et ainsi être en mesure de les accompagner dans la mise en œuvre de leurs projets. S'inscrivant dans le droit fil de la politique nationale des « Villes nouvelles » adoptée depuis le début des années 2000, le nouveau Schéma directeur d'Aménagement et d'Urbanisme (SDAU) repose sur un développement périphérique et polycentrique autour de trois corridors : (i) Service ; (ii) Industriel et logistique et (iii) Balnéaire et touristique.

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

- Signature le 21 décembre 2021 d'un accord-cadre de coopération avec la fondation MASCIR (Moroccan Foundation for Advanced Science Innovation and Research) dans le domaine de recherche et du développement scientifique et technologique.
- Un Catalogue des Solutions Alternatives de gestion des eaux pluviales permettant d'opter pour des solutions moins coûteuses en matière d'investissements. Ce catalogue permet d'informer et de rassurer les lotisseurs sur les solutions à entreprendre lors de la construction d'un lotissement durable.

Par ailleurs Lydec et la Société d'Aménagement Zenata ont signé le 10 juin 2021 une convention de collaboration pour le développement d'un pilote d'infrastructures intelligentes de recharge des véhicules électriques à travers ce projet, Lydec et la SAZ visent à anticiper les services de demain de l'Eco-cité Zenata en mettant à contribution une communauté d'innovation constituée de start-ups lauréates du programme d'Open Innovation Smart Z. L'objectif est de développer une infrastructure intelligente et évolutive de recharge électrique, en anticipation de l'introduction croissante des véhicules électriques comme mode de mobilité propre. Cette convention permettra aux deux parties prenantes de cet accord le déploiement de la stratégie « Smart City » à adopter pour la nouvelle ville concernant la distribution de l'eau potable, l'assainissement des eaux usées et des eaux pluviales ainsi que l'éclairage public et la télérelève. Trois projets sont prévus en 2022, l'opérationnalisation de la convention sera matérialisée par l'implémentation de trois pilotes au service de la Smart City. «Télégestion de L'ECP» ; «Contrôle de la qualité d'eau à travers l'installation des capteurs à insertion autonome» ; « Installation des capteurs fixes de détection des fuites d'eau pour la préservation des ressources».

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 2021 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 2021, les investissements de la Gestion déléguée ont atteint 912,7 millions de dirhams dont 50 % (soit 454,4 millions de dirhams) sur le métier de l'assainissement, 29 % sur celui de l'eau potable et 18% sur les métiers électricité et éclairage public.

L'année 2021 a été marquée par la réalisation des travaux du projet de sécurisation de l'alimentation en eau potable du Grand Casablanca via les adductions Bouregreg. La mise en service de ce projet est programmée courant le premier semestre de l'année 2022. Le montant total de ce projet s'élève à environ 108 MDH HT et a pour objectif la sécurisation de 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, Lahraouiyyine..).

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 2021 a également connu une forte implication de Lydec concernant la lutte contre les inondations et la collecte des eaux. Les principaux projets de lutte contre les inondations finalisés en 2021 sont :

- La galerie des eaux pluviales et les dessertes gravitaires de la RNI 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 m<sup>3</sup>, 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 ;

D'autres projets d'assainissement pluvial ont été entamés en 2021 dont notamment :

- Galerie HA Amont avec un montant d'environ 52 MDH HT au niveau de l'arrondissement de Sidi Moumen ;
- Bassin d'orage BO3 (26 MDH HT hors prix du foncier) au niveau de la commune de Lahraouiyyine.

En 2021, Lydec a maintenu ses efforts pour le renforcement et le renouvellement des réseaux vétustes :

- Le renouvellement et renforcement du collecteur My Thami sur un linéaire de 1092 ml ;
- Le renouvellement de 13,3 km du réseau d'eau potable.
- Le renforcement de 9 km du réseau d'eau potable.
- Le renouvellement de 7 km du réseau d'assainissement ;
- Le renouvellement de 25 km du réseau Electricité BT ;
- Le renforcement de 17 km du réseau Electricité BT.

## 6.2.1. Investissements réalisés en 2021

Métier	2020	2021	%
Électricité et éclairage public	172,23	163,78	18%
Eau potable	220,77	266,54	29%
Assainissement liquide	586,78	454,39	50%
Moyens communs	24,03	27,99	3%
Total en MDhs <sup>3</sup>	1003,82	912,71	100%
Dont financement Lydec	409,63	405,879	44%

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

Encadrés par les dispositions contractuelles, les investissements réalisés sur les quatre métiers s'inscrivent dans les besoins définis dans les schémas directeurs, et sont

priorisés afin de tenir compte des ressources financières allouées conformément aux dispositions contractuelles. Les programmes annuels

d'investissements font systématiquement l'objet d'une validation par le Comité de Suivi de la Gestion Déléguée.

## 6.2.2. Suivre le développement du Grand Casablanca



Depuis son arrivée dans le Grand Casablanca, en 1997, la Gestion Déléguée a investi 28,4 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 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 lutte contre la pollution des côtes et des milieux récepteurs causée par le rejet direct d'eaux usées brutes ;
- 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 signé devant Sa Majesté le Roi Mohammed VI, l'année 2021 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 :

- La réalisation des travaux de déviations et/ou de protection des réseaux des lignes T3/T4 du Tramway ;
- La réalisation des travaux de déviations et/ou de protection des réseaux relatives aux projets BHNS Ligne L5/L6 (Bus à Haut Niveau de Service) ;
- Le suivi des travaux de l'Assainissement ainsi que les travaux de pose du réseau

définitif de l'Eclairage public au niveau des lignes tramway T3/T4 et le BHNS L5/L6 ;

- La réalisation des investigations, des études de déviations et/ou de protection des réseaux du projet extension de la ligne BHNS L6 ;
- Le lancement des études de déviations et/ou de protection des réseaux des projets trémie Resistance Bd Mohamed VI et ouvrage d'art Bd Mohamed VI ;

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.

Parmi ces réalisations nous pouvons citer ;

- La réalisation des investigations, des études et des travaux de déviation et/ou de protection des réseaux impactés par les voies aménagées par Casa-Aménagement (Bds, Ibnou Tachefine, Roudani, Dédoulement de la RNI, Percé AL HANK, Ahl Loughlam, Joulane, Ahmed Bouziane
- L'accompagnement de l'Autoroute du Maroc (ADM) dans la réalisation des travaux de l'élargissement de l'Autoroute Casa-Berrechid (Travaux achevés), la création de l'Autoroute Tit Mellil Berrchid (Travaux en cours), l'élargissement des routes RP3015 (Travaux en cours) et RP315 (Marché Adjudgé/Travaux en cours de lancement) ;
- La réalisation des investigations, des études et des travaux de déviation et/ou de protection des réseaux au niveau des projets de la Direction Régionale de l'Équipement, du Transport et de la Logistique (DRETL) à savoir : Dédoulement de la voie RN9 (Travaux achevés) et le dédoublement de la Rte RP3009 (Travaux en cours).

## 6.2.4. Mettre à jour les études sectorielles



### Evolution des schémas directeurs métiers

Dans le cadre de l'accompagnement de la vision urbanistique du Grand Casablanca, traduite par le Schéma Directeur d'Aménagement Urbain (SDAU

de 2014) établi par l'Agence Urbaine, Lydec a réalisé plusieurs analyses sectorielles et modèles de simulations afin de mettre à jour les schémas directeurs en tenant compte les contraintes de terrain et les nouvelles données urbanistiques :

- Réalisation de plusieurs analyses sectorielles au niveau des zones d'extension ;
- Réalisation des mises à jour des modèles de simulations de l'existant (Eau, Assainissement et Électricité) ;
- Réalisation des modèles de simulation de l'ensemble des opérations de déplacement des réseaux avec identification des zones impactées et des mesures d'amélioration ;
- Élaboration des études de sécurisation des zones de manque de pression
- Modélisation et identification des solutions de points noirs de débordement, ... ;

Par ailleurs, Lydec a participé à la réalisation et le suivi des différentes études menées par les services externes au niveau du périmètre de gestion déléguée : Cartographie Nationale d'Assainissement, étude d'élaboration des Plans de Prévention des Risques d'Inondation, étude de sécurisation de l'alimentation en eau potable des zones rurales, étude pour l'élaboration d'un plan directeur régional de gestion des déchets, évaluation du SDAU 2014, ...

## Programme d'action prioritaire pluvial

À la suite des inondations de 2021 et compte tenu des difficultés constatées pour mobiliser la totalité du financements nécessaires à l'ensemble des besoins d'investissement notamment pour l'assainissement pluvial, Lydec a proposé des projets structurants prioritaires indispensables à la gestion des eaux pluviales de Casablanca.

Le plan d'action prioritaire d'assainissement pluvial proposé, concerne les secteurs particulièrement touchés par les récentes inondations de 2021 (l'autoroute urbaine, la zone d'extension Sidi Moumen – AhlLoughlam, la zone industrielle de Sidi Bernoussi, le boulevard Al Qods, le boulevard Médionna, la zone d'extension Hay Hassani, Hay Sadri sur l'arrondissement de Moulay Rachid, la route nationale RNI, la ville nouvelle Errahma,...).

La concrétisation de ces projets, sous réserve de la mobilisation des financements nécessaires, permettrait d'assurer dans des délais courts un saut qualitatif significatif dans la réduction des points de débordement récurrents les plus sensibles.

### Poursuite du déploiement des conclusions de l'expertise relative à l'assainissement pluvial :

À la suite des 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 » ;
- Mission 2 « définition des solutions & comparaison technico-économique » ;
- Mission 3 « Synthèse ».

Cette étude a été réalisée en adoptant une démarche participative et concertée entre les différents acteurs concernés : le ministère de l'Intérieur (Wilaya, DGCL, DRSC), l'Autorité Délégante, les communes, les préfectures et les provinces, l'Agence Urbaine de Casablanca, la Région de Casablanca-Settat, l'ABHBC, Lydec, la Météorologie Nationale, ...

En plus des recommandations relative la nécessité de faire converger toutes les parties prenantes vers une solution réaliste et réalisable vu les enjeux et les ambitions du Grand Casablanca. 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 (ex. zone de Bouskoura et Ain Chock).

### Zonage pluvial de Bouskoura ;

Des séances de travail et de concertation avec l'ABHBC ont été menées et ont permis de proposer un principe de zonage pluvial optimisé pour les zones urbaines relevant du bassin versant de Bouskoura. Ce zonage permettra d'optimiser les investissements et d'assouplir les réalisations des infrastructures de la zone notamment en matière de réservations foncières.

### Schéma Directeur d'Aménagement Lumière :

Le Schéma Directeur d'Aménagement Lumière vise l'élaboration d'une stratégie

de mise en valeur du paysage nocturne du grand Casablanca avec des investissements optimisés et planifiés dans l'espace et dans le temps, afin de diminuer la facture énergétique.

En 2021, l'étude du SDAL a fait l'objet de plusieurs travaux d'échanges avec la Direction des Réseaux Publics Locaux du ministre de l'Intérieur.

- Présentation du SDAL à la commission d'éclairage public dans le cadre de la révision du contrat de gestion déléguée ;
- Etablissement des rapports et préparation des données demandées par la commission éclairage public (DRPL-MI).

Ces travaux ont pour but de ressortir les composantes d'investissement du SDAL en conformité avec les grandes orientations du Programme National d'Eclairage Public dont notamment celles portant sur l'efficacité énergétique.

### 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 2021

#### 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 :

- Mise à jour des fiches de standardisation éclairage public ;
- revue des CPS relatifs aux travaux d'Electrification et d'Eclairage public des lotissements et des ensembles immobiliers : (Dispositions générales liées au déroulement des travaux dossier de suivi et de contrôle des travaux (checklist, rapport de synthèse des essais de laboratoire, notices techniques du matériel utilisé, Planning ... ) ; Les plans de recollement, signés et cachetés doivent respecter les nouvelles exigences SIG (Rattachement, Symbole standardisé, Codification des points lumineux ...)
- Luminaires et projecteurs installés avec technologie LED & Accessoires pour assurer la continuité de service et



l'efficacité énergétique (Module LED, Driver, etc, ...)

- Candélabres à hauteur limitée avec différents types de matériaux crosses décoratives en acier galvanisé ou en aluminium /console sur façade en acier galvanisé thermolaqué et accessoires de raccordement
- Tableau de commande éclairage public avec protection différentielle / compensation de l'énergie réactive
- Standardisation des lampes rétrofit à faible puissance en remplacement des lampes SHP ou iodure métallique d'une puissance max de 150 W
- Mise à jour du cahier des prescriptions spécifiques des travaux d'électrification des lotissements et des ensembles immobiliers ;
- Mise à jour du cahier des charges éclairage public ;
- Mise à jour ou élaboration des CCTPs-EcP : CCTP luminaires et candélabres pour remplacement des voies aménagés, CCTP compteur électronique avec branchement sous TC tété-relevable, etc)

Il a été également procédé à la mise à jour des fiches de standardisation notamment :

- Tableau de commande éclairage public avec protection différentielle / compensation de l'énergie réactive.

#### 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 ;

- Revue des cahiers des charges relatifs aux travaux d'équipement des lotissements et des ensembles immobiliers Eau potable et assainissement : (Intégration des check-lists de validation des dossiers d'exécution et de fin des travaux, et de tableau de qualifications des interventions. Limitation des tuyaux d'eau potable posés dans le réseau, à ceux ayant l'agrément de Lydec. Intégration des spécifications techniques des ouvrages de comptage gros-calibre. Définition des dispositions générales liées au déroulement des travaux (phase de préparation, phase d'exécution et phase de finalisation).
- Mise à jour du cahier des prescriptions spécifiques d'assainissement et d'eau potable pour les lotissements (ajout d'une clause sur les dispositions générales liées au déroulement des travaux).
- Ajout d'une clause sur les performances énergétiques ;

#### Contrôle de l'application des standards

En 2021, 265 chantiers ont été contrôlés, 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 265 chantiers contrôlés : 8 % des chantiers représentaient des non-conformités de fourniture et 7% des chantiers représentaient des non-conformités de mise en œuvre des standards.

#### 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 ;
- Entretien des débitmètres électromagnétiques ;
- La pose lumineuse sur façade ;...

#### 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 m<sup>2</sup>.
- 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.

## Sécurisation de l'alimentation en eau potable du Grand Casablanca

L'objectif des travaux du lot 2 du projet de sécurisation, en cours de réalisation, consiste à renforcer l'alimentation des zones d'extension Sud de Casablanca à travers la réalisation d'une station de pompage depuis le site de Médiouna 140 vers le réservoir de Merchich 240, et ce, après la réalisation des travaux de prolongement de l'adduction Bouregreg jusqu'au site de Médiouna 140 (lot N°1 du projet). Le débit à garantir par la station de pompage projetée à étudier est de 795 l/s.

Les travaux à réaliser seront les suivants :

- Construction d'une station de pompage avec sa bache d'aspiration de 1000 m<sup>3</sup> et ses ouvrages annexes sur le site Médiouna 140 travaux réalisés à 90% ;
- Pose d'une conduite de refoulement entre le site Médiouna 140 et le site Merchich 240 en DN1000 y compris une attente pour le raccordement futur du réservoir Merchich à la cote 200 m NGM – travaux réalisés à 98% ;
- Raccordement de la conduite de refoulement projetée à l'arrivée sur le système d'alimentation du complexe Merchich 240 - La fin de ces travaux est prévue pour fin mars 2022.

A large, stylized '07' is positioned to the left of a network icon consisting of a central node connected to five peripheral nodes. The background features a large, semi-transparent blue circle and a dark blue background with a person's arm and hand visible on the right side.

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



# 7.1 RELATION CLIENTÈLE

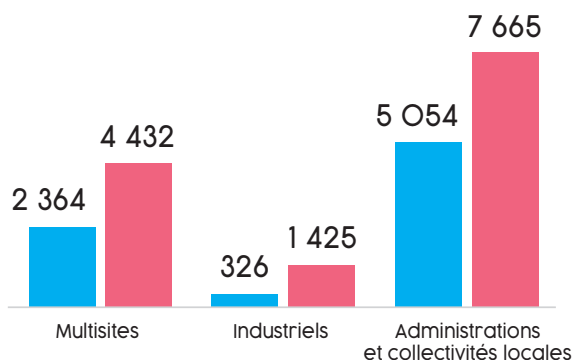
## Renforcer la confiance des clients avec des offres de service innovantes

Lydec a poursuivi en 2021 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.

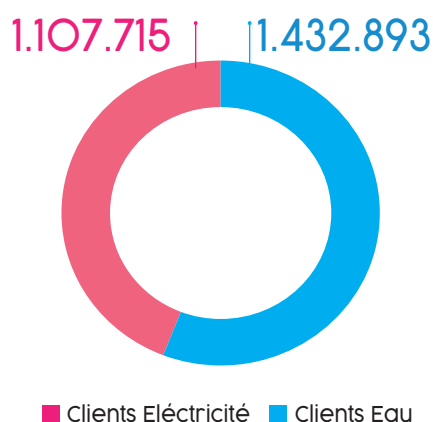
### 7.1.1. Carte d'identité - Relation clientel



#### Nombre de grand clients



#### Nombre de clients "Grand Public"



Accessibilité des services clientèle

**24H/24, 7J/7**

Proximité via

**13** une agence multipro, deux espaces multiservices à Tit Mellil et Lahraouyne

et **1 834** espaces services répartis sur Casablanca et Mohammedia

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

Un guichet unique est dédié pour les clients Multisites.

**91%** est le taux moyen de respect des Engagements Clients

**82%\*** est le taux de satisfaction des clients grand public sur la qualité des Services

**92%\*** est le taux de satisfaction des clients industriels

**92%\*\*** est le taux de satisfaction des clients administrations

\* Enquête de satisfaction de la qualité des services sur l'année 2021

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



### 7.1.2. Plus proche de ses clients

Afin de renforcer la relation de proximité avec ses clients, Lydec a poursuivi la réalisation de l'ensemble des projets initiés en 2020 :

- Lancement de la dématérialisation des services de « Branchement & abonnement & résiliation » en ligne pour le Grand Public ;
- Lancement de la dématérialisation de la relation avec les grandes entreprises et les administrations ;
- Lancement d'un projet de refonte du Centre de Relation Clientèle ;
- Réalisation d'une nouvelle segmentation clientèle ;
- Renforcement du réseau des espaces services d'encaissements par de nouveaux canaux ;
- Poursuite du déploiement des espaces multiservices ;
- Refonte de l'application Lydec 7/24 ;
- Ouverture d'une agence Naps qui traite les demandes d'abonnement, de branchement, le règlement et les réclamations.

### 7.1.3. Faits marquants 2021

#### Dispositions mises en place par Lydec durant la crise sanitaire :

En 2021, Lydec a poursuivi les mesures de protections pour protéger les clients et le personnel contre le Covid 19 :

- 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 de communiquer son index de consommation à travers les canaux suivants : l'application mobile Lydec 7/24, contact@lydec.co.ma, le Centre de Relation Clientèle via le numéro 05 22 31 20 20 ;



- L'envoi des avis de facturation par SMS et par courriers ;
- Le renforcement des espaces services par quatre nouveaux canaux :
  - En 2020 : Wafacash et Baridcash ;
  - En 2021 : Mazma et Naps
- L'utilisation des plateformes digitales existantes (e-raccordement, e-lot, agence en ligne, application 7/24...) ;

#### 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 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 leur état de traitement ;
- Permettre aux Grandes Entreprises d'échanger à distance avec les chargés d'affaires et tracer l'ensemble de ces échanges.

Le développement du Portail a été lancé en 2021. Son déploiement et sa mise en œuvre sont prévus en 2022.

#### 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 une 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 ;
- 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 demande.

Les e-services ont été déployés en site pilote en novembre 2021, pour un déploiement général en février 2022.



### Refonte de l'Agence en Ligne :

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

Cet espace 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 a été développée en 2021 sous un nouveau format complètement rénové et embarquant de nouvelles fonctionnalités, pour un déploiement en 2022.

### Refonte de l'application 7/24 :

Depuis sa mise en ligne, ce sont plus de 80.000 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.

À la suite d'une écoute client, Lydec a décidé, en 2021, de lancer une refonte de l'application 7/24, pour la rendre plus intuitive et prévoir de nouvelles fonctionnalités :

- Simplification du processus d'inscription
- Mise en place d'un tableau de bord, permettant au client de visualiser son historique de consommation, factures...
- Envoi des demandes vocales
- ...

Le déploiement et la mise en œuvre de la nouvelle application sont prévus en 2022.

### 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 canaux digitaux externes :

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

#### 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 2021 a été marquée par la généralisation de la Gestion Coordonnée de la relève et la facturation dans toutes les 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.

En réponse aux enjeux stratégiques de Lydec en matière d'amélioration des performances opérationnelles et économiques, une refonte de l'activité Anomalies et Fraudes a été opérée. Elle vise principalement :

- La modernisation de ce processus et le développement de l'efficacité terrain, via l'automatisation et le perfectionnement du ciblage des anomalies et des fraudes, l'ordonnancement de l'affectation et du suivi des enquêtes et la digitalisation de leur intégration
- L'optimisation de la productivité et le renforcement de l'agilité par la mise en synergie des moyens opérationnels et des expertises, à travers une centralisation de l'activité Anomalies et Fraudes au sein de la Direction Clientèle Opérationnelle.

Lydec a procédé, également, à la revue de sa stratégie d'encaissement et de recouvrement moyennant l'élargissement des canaux proposés aux clients, la mise en place de tableaux de bord automatisés permettant le suivi en temps réel de la performance individuelle des agents terrain, la mise en place d'opération task force et la proposition du service de prélèvement automatique bancaire à la souscription du contrat d'abonnement.

Lydec a lancé par ailleurs, le projet de la segmentation avancée des créances afin de créer une synergie dans les moyens de recouvrement digitaux et physiques et d'orienter les actions de recouvrement selon le profil client et selon la qualité payeur.



## Réalisation des enquêtes de satisfaction des clients

Dans le cadre de l'amélioration continue des services, Lydec a réalisé en 2021 des enquêtes de satisfaction des clients avec de nouvelles dispositions permettant de :

- Disposer d'un « pouls du marché » plus rapide pour accompagner le nouveau contexte clients à travers des écoutes régulières et continues et la démultiplication des occasions d'écoute ;
- Favoriser les évaluations à chaud ;
- Mieux appréhender les résultats intempestifs ;
- Impliquer davantage les clients et promouvoir l'esprit de l'écoute ;
- Capter rapidement les attentes opérationnelles des clients pour les transformer en actions et projets clientèle ;

- Introduire de nouveaux indicateurs d'évaluation de la satisfaction ;
- Innover dans la réalisation des enquêtes (recrutement de panelistes : Monitorer, dans le temps les principaux indicateurs de satisfaction des clients, obtenir des résultats fiables à travers l'interrogation des mêmes clients, d'une vague à l'autre).



# 7.2 SERVICE DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

## Economiser la ressource et garantir la qualité de l'eau

En 2021, 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.

### 7.2.1. Carte d'identité - Eau potable

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 déléguée, 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 2021

#### Améliorer en continu la performance du réseau :

En 2021, 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 76,90%.

Le plan d'action mis en œuvre en 2021 est axé sur l'amélioration de la performance des réseaux et a permis d'économiser plus de 10 millions de m<sup>3</sup>. Ces actions ont particulièrement concerné :

- L'augmentation de la capacité de recherche de fuite : le nombre d'équipes de recherche de fuites était en moyenne de 35 agents sur toute l'année ;

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

Surveillance et conduite du réseau  
**24H/24, 7J/7**

Rendement réseau eau potable :  
**76,9%**

Taux de satisfaction clients sur le service :  
**87%**

Activité certifiée **ISO 9001**  
et **ISO 45001**

Taux de conformité global de l'eau potable :  
**100%** (98 900 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](http://www.lydec.ma)

**7 011** km de réseau  
de distribution

**36** réservoirs de stockage de capacité  
totale de **667 130** m<sup>3</sup>  
(autonomie supérieure à 28 heures)

**19** stations de pompes et **24**  
surpresseurs

Plus de **249 866**  
branchements eau potable dont plus  
de 3 686 nouveaux branchements en 2021

Montant des investissements Eau :  
**266,54** Mdh\* en 2020

Plus de **218** million de m<sup>3</sup>  
distribué





- La mobilisation des équipes d'exploitation pour l'inspection des eaux claires au niveau des réseaux d'assainissement (tertiaires, secondaires et primaires) ;
- L'augmentation du parc des détecteurs acoustiques fixes des fuites (2200 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 en ciblant notamment les réseaux vétustes en fonte grise ;
- La réduction des pertes dues au sous-comptage et aux fraudes des clients.

En 2021, Lydec a également fait évoluer son réseau d'eau potable en mettant en place des solutions dites « intelligentes » permettant une meilleure pertinence des actions de réduction des eaux non facturées. On peut citer en particulier :

- L'inspection des grosses canalisations (> DN 400) par la technologie smart ball : 8 km de linéaire prospecté et des pertes recherchées de plus 20 l/s (630 000 m<sup>3</sup>/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 2021, Lydec a "écouté" près de 17 900 km de réseaux lors des opérations d'inspections nocturnes. Plus de 1 545 fuites sur conduite et près de 15 100 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.

Les travaux de renouvellement réalisés en 2021 ont ciblé 13,3 km de canalisation d'AEP (y compris les branchements annexés) et plus de 1469 de branchements particuliers renouvelés.

#### Mobilisation pour la réduction des eaux non facturées :

A l'instar des années précédentes, Lydec a poursuivi en 2021 les campagnes de détection des fraudes et de changement des compteurs bloqués : 1,8 Mm<sup>3</sup> 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 2021, 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 :

- Suivi quotidien des consignes des stabilisateurs, stations de pompage eau et surpresseurs ;
- Réajustement de quelques consignes des stabilisateurs selon le profil de consommation (déplacement des heures de la pointe) ;
- Suivi du niveau du stock des réservoirs avec respect de la consigne d'un niveau 85 % chaque jour à 8h ;
- Coordination avec les fournisseurs Eau pour assurer les pleins débits des adductions ;
- Pose d'un surpresseur mobile au niveau des aires de repos (préparation pour la période estivale) ;
- Mise en conformité de la pression dans la zone surpressée Andalous Errahma par la création d'une vanne de séparation en DN300 afin de séparer les deux zones (surpressée et gravitaire) et réajustement des consignes de pression du surpresseur Al Fath ;

- Basculement de la zone IMMO-Excellence et Ryad Partner de l'étage 115 modulé vers l'étage 110, la pression au niveau de l'ancien PC est devenue 3,3 bars au lieu de 1,1bar ;
- Basculement AL Barraka /DHAR vers l'étage 160 réduit avec la création d'un poste de régulation de pression et réalisation de 2 maillages en DN 200 ;
- Renforcement de l'alimentation de la zone Mediouna centre par la mise en service de la nouvelle conduite DN 300 Centre émergent et la réalisation de 4 maillages (3 en DN 300 et 1 en DN 200) ;
- Basculement de la zone Salmia 2 vers la zone surpressée Lamkansa avec mise en service des nouvelles conduites DN 400 et DN 300 Sidi Ahmed Ben Lahcen ;
- Mise en conformité de la pression dans la zone Magic House : Basculement vers le réseau de Mansouria étage 58 ;
- Mise en conformité de la pression dans l'étage 92 Ben Yakhlef : élimination d'un compteur mécanique et ses équipements hydrauliques (filtre, stabilisateur d'écoulement ...) et renouvellement d'un tronçon de conduite DN 200 ;
- Mise en conformité de la pression dans la zone Ain Harrouda et la zone industrielle Mohammedia : Elimination d'un compteur mécanique et ses équipements hydraulique (filtre, stabilisateur d'écoulement ...) ;
- Mise en conformité de la pression dans la zone Aliat Lissasfa : Basculement de la zone surpressée El Fajr vers INMAE ;
- Maintien de la conformité de pression tous les étages plus 98% ;
- Création des nouveaux points critique pour la surveillance de la pression dans les zones en extension : Salmia 2, Imania Ain Harrouda, Alia El Fajr, Riad Bouskoura, Wafa Mediouna, Résidence des Pres E110, Obrian surpressée, Taouzar Baraka surpressée, Tissir Nouaceur ;

### Sécurisation de l'alimentation d'eau potable :

Dans le cadre de la sécurisation des postes de modulation, plusieurs actions ont été menées en 2021 :

- Lancement de l'opération de mise en service de la conduite DN 600

refoulement de Bouskoura 140 vers Ouled Saleh 180 y compris la nouvelle cuve 9000 m<sup>3</sup> et la conduite DN800-600 PRV ;

- Mise en service de la conduite DN400 RADEEC pour le renforcement de la zone Deroua ;
- Mise en service de la modulation de pression de la zone basse de Sidi Moumen ;
- Mise en service de la modulation de pression de la zone 13 étage 140 Sidi Maârouf ;
- Mise en service du nouveau poste de modulation DN 300 Nawrass et La DN 300 renforcement étage 55 Dar Bouazza ;
- Création de 2 postes de modulation au niveau de la Chambre 11 DN600 Ain Harrouda et DN400 Zenata et d'un nouveau stabilisateur DN400 Mly Ismail étage 85 Industriel Modulé ;
- Gestion de la crise eau pendant 3 jours suite à l'apparition d'une fuite importante au niveau de la conduite DN2000 PRV Bouregreg 3 et suivi de la reconstitution des stocks des réservoirs pendant 5 jours ;
- Renouvellement et mise en service de la tuyauterie hydraulique et 2 pompes de la station Mediouna C85 ;
- Installation des modems GPRS sur les réducteurs de pression critiques pour fiabiliser la communication avec le BCC ;
- Transformation du poste de régulation de pression DN 800 Ben M'sik comme sécurisation de la conduite d'adduction feeder et de l'étage 85 industriel ;
- Dans le cadre des projets Tram et BHNS, réalisation des travaux de raccordements des déviations des conduites d'adduction :
  - DN600 Puissesseau ;
  - DN800 Okba et DN600 Annassi ;
  - DN600 Allaymoune BP et FD ;
  - DN800 Moustakbal ;
  - DN800 Qods ;
  - DN1000 Colonel Allam ;
  - DN600 Joulane ;
  - DN1000 Driss Harti.

### Préservation du patrimoine :

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

- Renouvellement de deux débitmètres des départs 600 Okba et 600 Sidi Moumen du réservoir Km8 ;
- Dans le cadre du projet ENF, réalisation des raccordements des conduites d'adduction du DN600 Saheg ;
- Remplacement des débitmètres d'achat Lydec/ONEE : Plage David et Mansouria ;
- Le renouvellement des vannes défectueuses et fuyardes ;
- L'entretien et l'inspection du réseau d'infrastructure sur un linéaire 351 km et comprenant 1549 ouvrages ;
- Les travaux de renouvellement qui ont concerné en 2021 13,3 km de canalisation d'eau potable (y compris les branchements annexés) et plus de 1469 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 obtenu le renouvellement de cette certification au début du mois d'avril 2021.

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 O3.7.001 (version 2020) et NM O3.7.002 (version 2011). Ce programme a permis d'analyser en 2021 environ 98900 paramètres microbiologiques, physicochimiques et organoleptiques avec un taux de conformité de 100%. Ce chiffre inclut 53% de paramètres analysés en plus de ce qui est exigé par la norme NM O3.7.002 (version 2011).

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 potable lié au COVID-19 a été arrêté par décision du CDG du 19 mars 2021.



# 7.3 SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT LIQUIDE

## Prévenir et anticiper

En 2021, Lydec continue son engagement en faveur de la protection des milieux récepteurs et de la qualité de vie des Casablancais.

### 7.3.1. Carte d'identité - Assainissement liquide

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 2021, 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 de 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 ;
- En 2021, cet ouvrage a fait l'objet de 07 interventions de nettoyage au niveau de son engouffrement et de son rejet avec dégagement de 21 m<sup>3</sup>

Surveillance des infrastructures

**24H/24 ET 7/7**

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

**6928** km de linéaire  
de réseau

**173** stations de relevage des eaux  
usées et pluviales

**2** stations de prétraitement  
des eaux usées

**158** bassins d'eaux pluviales et  
bassins de stockage

**72** stations de surveillance des eaux  
de baignade couvrant 24 plages,

et **2 924** 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 :

**454,39** MDH \*

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



de déchets solides charriés par le courant d'eau de l'oued.

- 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 m<sup>3</sup>/s (station de pré-traitement d'El Hank) ;
- Système Anti-Pollution Est du port de Casablanca à l'ouest de Mansouria d'une capacité de 11 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/s et dispose de :

- Sept pompes de 1,5 m<sup>3</sup>/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 Mohammédia, soit 50% des eaux usées du Grand Casablanca. Elle est dimensionnée pour un débit nominal de 11 m<sup>3</sup>/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 (El Hank et Eaucéan) 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 huitième année d'exploitation plus de 1 266 078 m<sup>3</sup> d'eaux brutes. Dotée de la technologie de Bioréacteur à membranes, le rendement épuratoire a ainsi atteint plus de 97% 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<sup>ème</sup> 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 2021 plus de 987 164 m<sup>3</sup> d'eaux brutes. Dotée de la technologie des boues activées, le rendement épuratoire a ainsi atteint plus de 97% 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. Plus proche de ses clients

#### 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 173 stations dont deux stations de prétraitement en 2021. 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 l'urbanisation croissante et par conséquent à 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 pour relever l'état des bassins et dresser un planning détaillé pour leur entretien en cours d'année.

En 2021, Lydec a réalisé 12 nouveaux bassins d'orage (5 bassins d'orage à ciel ouvert et 7 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 ouvrages de 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 2021, 29 opérations de nettoyage de rejets colmatés, avec un volume de déchets déposé de 42 m<sup>3</sup>.

## 7.3.5. Faits marquants 2021

### Station d'épuration de Médiouna

• **Incident de colmatage des membranes d'ultrafiltration** : Au mois de mai, des rejets industriels non conformes ont provoqué le colmatage des membranes d'ultra filtration. Une situation de crise a été déclenchée à la STEP avec mise à l'arrêt et passage à un mode de traitement SBR uniquement sans ultra filtration des rejets.

Plus de 160 prélèvements et analyses ont été réalisés lors des enquêtes terrains entre le 26/05 et le 04/06 pour l'identification de la source du rejet.

3200 m<sup>3</sup>/j en moyenne sont pompées du SBR par 3 motopompes d'une capacité totale de 650m<sup>3</sup>/h gérés par une équipe dédiée 24/24 7/7, vers le bassin d'orage avant écoulement dans le canal de rejets.

Une intervention manuelle toutes les 20 minutes 24/24 7/7 est réalisée pour gérer les cycles du SBR.

• **Saturation de la station** : Compte tenu de l'expansion démographique et la relance industrielle que la zone a connu, aujourd'hui la station d'épuration Médiouna dépasse sa capacité de fonctionnement (à plus de 120 %). Pour gérer le problème de surcharge, plusieurs réunions avec les entités concernées ont été tenues, un plan d'actions a été mis en place :

- Renforcer les moyens humains de l'équipe d'exploitation de la STEP par deux opérateurs pour passer en deux shifts de 08 heures afin de répondre au besoin de déshydratation.
- Raccordement du bassin d'orage avec l'entrée de la STEP pour pouvoir retraiter les débits by-passés (action budgétisée programmée pour 2022 en investissement).
- Lancer en urgence le projet d'extension de la STEP.
- Création de vanne murale sur le réseau pluvial pour stocker pendant les heures des pointes (action en cours délai des travaux un mois).
- Mise en place d'une solution transfert vers réseaux Arrachad
- Projet de réhabilitation des membranes d'ultrafiltration suite à leurs obsolescences

• Installation d'une nouvelle centrifugeuse à la station : Suite à son obsolescence, la centrifugeuse de déshydratation des boues de la STEP de Mediouna a été remplacée (capacité 330 kgMS/h).

• Opération de démoustication du bassin d'orage de la station : Suite aux réclamations des riverains une opération de démoustication du bassin d'orage STEP de Mediouna a été réalisée en collaboration avec la commune.

### Déploiement de la démarche SUEZ WAY :

Sur la STEP de Mediouna et la station de prétraitement EAUCEAN la démarche SUEZ WAY a été déployée avec succès en se basant sur les 6 règles d'or :

1. Connaître ses coûts, impact environnemental
2. anagement par les KPIs
3. Boite à idées Identification des gaspillages
4. Management visuel
5. Résolution de problèmes
6. Cascade de pilotage

### Installation d'un agitateur sur la bache de relevage profond (bache Casa port) de la Station EAUCEAN :

Pour l'amélioration des performances de relevage (réduction du nombre de démarrage des pompes de relevage et de leur vibration, augmentation de débit de pompage), l'homogénéisation des eaux usées dans les baches et l'économie de l'énergie, un nouvel agitateur a été installé sur la bache de relevage profond (bache Casa port) de la station EAUCEAN.

### Continuité de l'opération d'analyse de la présence du virus Sars-Cov-2 dans les eaux usées :

Lydec poursuit le prélèvement journalier, du lundi au samedi, des échantillons des eaux usées sur 32 points fixes répartis sur le réseau d'assainissement de la gestion déléguée pour la détection du virus Sars-Cov-2 par la méthode WBE (wastewater-based epidemiology).

### Les intempéries du début de l'année 2021 :

Le mois de janvier 2021 a été caractérisé par des fortes intempéries au niveau du Royaume, avec sur le Grand Casablanca de fortes précipitations entre le 5 et le 11 janvier 2021 d'une période de retour de vingt ans voir de cinquante ans sur certaines zones du périmètre de la Gestion Déléguée. Ces fortes précipitations ont été à l'origine de débordements sur la voie publique en particulier au niveau des points noirs recensés par Lydec et dont la persistance est liée au fort accroissement urbain du Grand Casablanca depuis notamment la mise en place du nouveau Schéma Directeur de Développement Urbain de 2010 actualisé en 2013, sans que les capacités d'investissements de la Gestion Déléguée ne permettent de mettre en place ou de renforcer l'ensemble des infrastructures pluviales nécessaires.

Les causes des débordements liés à ces intempéries ont fait l'objet d'une enquête d'une commission du ministère de l'Intérieur et de l'IGAT, au cours desquelles Lydec a partagé l'ensemble des éléments à sa disposition tant sur le volet exploitation des réseaux que sur le volet des besoins et investissements. Ceci a été l'occasion de remobiliser l'ensemble des parties prenantes sur les besoins en investissements de la Gestion Déléguée en particulier dans les infrastructures pluviales.

Par ailleurs les autorités locales se sont particulièrement mobilisées dans le cadre de la préparation de la saison des pluies 2021-2022, qui a fait l'objet de nombreuses réunions de partage sur les plans d'actions. Ceux-ci ont été déclinés de façon territorialisée, et une forte coordination a été mise en œuvre avec l'ensemble des acteurs locaux, tant au niveau des autorités que des Sociétés de Développement Local.

### Signature d'une nouvelle convention avec la Direction Générale de la météorologie :

La convention signée avec la Direction Générale de la Météorologie en mars 2021 permet d'améliorer le déploiement des équipes sur les zones à risque, en anticipant les événements pluvieux importants à travers les bulletins météorologiques spéciaux communiqués ou par l'assistance téléphonique.

### 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. Cet entretien permet également de pérenniser le patrimoine et de réduire les poches d'apparition d'hydrogène sulfuré (H<sub>2</sub>S) 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 2021, les opérations de maintenance ont porté notamment sur :

- Le curage hydraulique préventif et curatif des collecteurs tertiaires, avec le curage préventif de 846 km à date et le curage curatif de 289 km ;

- Le curage manuel, mécanique ou hydraulique ;
- Des collecteurs principaux, dont 26 km de curage hydraulique et 8 Km de curage manuel ;
- Des ouvrages de réception des eaux pluviales (grilles et avaloirs et regards de visites), avec 136 000 ouvrages curés pour l'ensemble des réseaux primaires et tertiaires.
- 3 617 opérations de curage manuel, nettoyage des paniers dégrilleurs et champs de grille et décolmatage des compacteurs avec 6 163 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 319 km de collecteurs dont 300 km par caméra vidéo périscopique et 19 km de réseaux visitables par inspection pedestre.

Au total, plus de 35 200 tonnes de sédiments et déchets ont été extraits du réseau et des ouvrages d'assainissement.

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 notable des réclamations clientèles.





Enfin, et en plus du rapport annuel sur la saison des pluies, 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 du milieu récepteur contre les dégradations générées par les effluents liquides industriels et sécuriser les interventions d'exploitation.

Le contrôle des industriels conventionnés se fait selon un planning annuel avec une

fréquence de deux contrôles par an. Les industriels non conventionnés sont traités au cas par cas.

En 2021, Lydec a signé 92 nouvelles conventions d'accompagnement, et a réalisé 3 655 enquêtes sur les rejets industriels. Lydec a également réalisé 351 assistances techniques auprès des industriels.

## Synthèse des opérations d'entretien du réseau réalisées en 2021 :

Opérations réalisées	Quantité
<b>Hydrocurage</b>	
Linéaire de collecteurs curés dans le cadre du programme d'entretien préventif	846 km
Quantité de sédiments extraite	9 300 tonnes
<b>Grilles et avaloirs et regards de visite</b>	
Nombre de grilles, avaloirs et de regards de visite nettoyés	136 000 ouvrages
Quantité de sédiments extraite	9 275 tonnes
<b>Stations de pompages</b>	
Nombre de stations nettoyées	3 617 opérations de curage manuel, nettoyage des paniers dégrilleurs et champs de grille et décolmatage des pompes et des compacteurs
Quantité de sédiments extraite	6 163 tonnes
<b>Dessableurs et pièges à charriage</b>	
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	1 680 tonnes
<b>Bassins d'orage</b>	
Nombre de nettoyages de bassins	103 opérations de nettoyage
Quantité de sédiments extraite	2 560 m <sup>3</sup>
<b>Rejets</b>	
Nombre de nettoyages de rejets	29 opérations (entre 1 à plusieurs fois par an en fonction de l'encrassement)
Quantité de sédiments extraite	42 m <sup>3</sup> 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 Tamaris III à Essanawbar. 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 (LNEP), la Direction Régionale de

l'Environnement de Casablanca Settat (DRE-CS) et Lydec le 25 juillet 2018.

En 2021, 24 plages et 72 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 (LNEP) des résultats d'analyses de Lydec. Le LNEP 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.).

### 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.

Les dates de prélèvement et d'analyses ont été programmées en alternance avec celles du LNEP comme décidé lors de la réunion entre le LNEP, la DRE-CS et Lydec. Les principaux paramètres contrôlés sont : E. Coli, Entérocoques Intestinaux, pH et température.

### Plages contrôlées par Lydec et LNEP :

Pendant la saison estivale 2021, Lydec a effectuée 2 924 analyses des paramètres physico-chimiques et bactériologiques des eaux de baignade.

Les plages contrôlées se présentent, ci-après, comme suit : Essanawbar, Souinya, Mimouza, Sablettes (El Mansouria),



Sablettes (Mohammedia), Mannesman, Mohammedia, Ouled Hamimoune, Paloma, Grand Zenata, Petit Zenata, Nahla Sidi Bernoussi, Nahla Ain Sbaâ, Chahdia, Saâda, Lalla Meryem, Ain Diab, Ain Diab Extension, Oued Merzeg, Dar Bouazza, Jacques Beach, Tamaris I, Tamaris II et Tamaris III. La qualité des eaux de baignade a connu une nette amélioration au fil des années. La classification des stations de surveillance se fait selon la norme marocaine NM.O3.7.199.

### 7.3.6. Les opérations préventives d'envergure 2021

L'exercice 2021 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 :

#### Le chemisage par coque CCV au service de la pérennité du patrimoine :

Lydec a procédé à la réalisation de deux réhabilitations de deux collecteurs Ø1000 Bd Ibnou Sina et T150 au Bd Mohamed V sur un linéaire respectivement de 29 m et 686 m par la technique de chemisage par coque Composite Ciment Verre CCV qui offre à l'ouvrage une pérennité de service.

#### Les vannes murales pour une gestion dynamique de réseau d'assainissement :

Les vannes murales à commande manuelle ou télégérée demeurent des équipements incontournables pour mieux gérer le réseau d'assainissement.

Le vannage permet de contrôler l'acheminement des eaux usées ou des eaux pluviales suivant les besoins hydrauliques.

En 2021, Lydec a posé quatre vannes murales au niveau de la conduite d'entrée au bassin d'orage Ahl Loughlam, Moulay Youssef, Rejet Manesmane et Collecteur d'Azemmour, avec objectifs de préserver le littoral et le bassin d'orage Ahl Loughlam, en temps sec, contre les déversements accidentels des eaux usées et la mise en place d'une vanne pour le délestage du collecteur aval pour le DN 800 quartier des pétroliers en temps de pluie.

#### Bassins d'orage :

Afin de préparer les ouvrages de stockage des eaux pluviales pour la saison des pluies 2021, Lydec a lancé un vaste programme de contrôle, nettoyage et mise à niveau des bassins d'orage à ciel ouvert avec 96 opérations réalisées 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) ;
- Le décapage des lits des bassins 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.

#### Bassins d'orage gérés par les promoteurs :

Sur un total de 38 bassins d'orage gérés par les promoteurs, Lydec a pris en charge la vidange de ces ouvrages pour qu'ils remplissent leur fonction de stockage de eaux pluviales en temps de pluies.

#### 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 2021, neuf dessableurs et cinq pièges à charriage ont été curés avec un volume de sédiments dégagés de 1680 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 Fateh 3 - 4 :

La remise en état des stations de pompage Fath 3 et Fateh 4 après une opération d'envergure qui a nécessité l'enlèvement des obturateurs pour assurer une continuité d'écoulement gravitaire de réseau aval de la station Fateh 3 vers la station de pompage Fateh 4 par la déviation des eaux usées et le changement de vanne murale.

#### Réparation des fuites :

Réparation des fuites survenues sur des conduites de refoulement des stations de pompage : Yacoub Mansour Mohammedia, SP9 Noaceur et SP1 Ain Harrouda avec

changement de deux conduites abimées à l'intérieur de cette dernière après la déviation des eaux usées vers réseau SAZ.

#### Performance et efficacité opérationnelle :

##### Actions de lutte contre les inondations :

- Mise en service de la nouvelle pompe El Hank 1500 l/s, 275KW après renouvellement circuit de puissance et commande
- Renouvellement des paniers dégrilleurs sur 9 stations de pompage d'assainissement.
- Renouvellement de la vantellerie et la tuyauterie hydraulique de refoulement en inox 316L sur les stations corniche, Rte d'Azemmour, Val d'Anfa, parc industrielle, SP2 Errahma, SP2 Ain Harrouda, etc.
- Installation des sondes redondants pour sécurisation du fonctionnement des SP de relevage stratégique et Suppression des circuits de commande par poires suite colmatage fréquents.
- Installation des modems GPRS sur les sites critiques pour assurer la redondance de communication en radio.

##### Station Eaucean - Mise à niveau des équipements informatique :

- Installation de deux automates redondants pour chaque phase de traitement pour fiabiliser et secourir le fonctionnement de la station
- Installation des murs de séparation avec porte coupe-feu pour sécuriser d'avantage les équipements électriques contre le risque d'incendie
- Traitement de surface et remise en état des 7 transformateurs de puissance alimentant la station dont la puissance varie entre 1000kva et 2500kva,
- Renouvellement des portes des logettes des transformateurs, avec changement de leur conception pour limiter l'impact de milieu marin sur les transformateurs,

Installation des capteurs de température pour suivi temps réel de l'état et échauffement des locaux électrique.

# 7.4 EXPLOITATION ELECTRICITÉ

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

En 2021, Lydec continue d'étendre le réseau pour accompagner les grands projets d'aménagement urbain. Elle multiplie les actions de sécurisation et d'amélioration de la qualité de l'énergie.

### 7.4.1. Carte d'identité - Electricité

#### Missions :

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

### 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 2021

#### Accélération du développement du réseau électricité :

En 2021, Lydec a maintenu sa dynamique de développement et d'accompagnement de la croissance du Grand Casablanca. A cet effet, près de 54.7 km de réseaux Moyenne tension (MT) et Basse tension (BT) ont été posés au cours de l'année

7.74 km de câbles MT ont notamment été mis en service dans le cadre de plusieurs projets de renouvellement et de renforcement du réseau, parmi lesquels on peut citer l'élimination des câbles vétustes de section 95 dans la zone d'action du poste source Chavigné et le renforcement de la zone ouest d'Anfa.

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

Plus de **10 008** km  
de réseaux : **2 906** km HTA  
et **7 174** km en BT et BT  
Eclairage Public

Rendement du réseau :

**93%**

Taux de satisfaction sur le service

électricité : **94%**

**10** postes sources d'une puissance  
installée de **1 650** MVA

**3 784** postes de distribution  
publique et **1 848** postes clients  
(dont 73 postes de distribution publique  
et 61 postes clients raccordés au réseau  
en 2021)

\*Investissements :

**126,5** Mdh

**1 113 874** compteurs  
électriques BT et **1 801**  
compteurs MT télé-relevés

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

Lydec a poursuivi en 2021 son plan d'action lié au risque inondation, avec notamment l'installation de cellules étanches dans 51 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. En effet, Lydec a renforcé son dispositif de vérification des installations privatives des cliniques et hôpitaux du Grand Casablanca avec un accompagnement de proximité pour sécuriser l'alimentation électrique de ces sites.

Lydec a aussi accompagné les communes et arrondissements du Grand Casablanca dans la sécurisation des sites d'élection du 8 septembre 2021 ainsi que les différents sites de dépouillement.

Lydec s'est mobilisée durant les événements des intempéries du 06 au 11 janvier 2021, durant cette période 77 interventions ont été réalisées, 190 postes moyenne tension ont été visités et 19 incidents ont été gérés dans un intervalle de 4 jours.

Lydec a continué sa dynamique de sécurisation de réseau en 2021 en poursuivant l'opération de changement de tension de 22 à 20KV dans la zone de Mohammedia et Mansouria. L'objectif est de connecter le réseau électrique de cette zone à celui de Casablanca dans le but de renforcer le secours de l'alimentation de la zone et d'améliorer la qualité de service.

### Optimisation et lutte contre les pertes d'énergie :

En 2021, le rendement électricité s'est établi à 93.00%, en baisse par rapport à l'année dernière (93,29%). En effet, la reprise économique post-Covid conjuguée l'extension urbaine 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 2021, 1 803 postes clients ont été contrôlés sur la plateforme de télérelève, dont 540 ont également été contrôlés sur site ;
- La poursuite des actions de lutte contre les fraudes et anomalies sur les réseaux électrique basse tension, ont permis de récupérer 15.879 GWh, grâce aux actions

conjointes de la sectorisation et de l'analyse cibler de la consommation des clients en fonction de leur activité et fluctuation de leur consommation ;

- L'exploitation de la sectorisation dans le cadre d'une task force visant à réduire les pertes commerciales ;
- Intégration de la télérelève pour 668 clients Basse Tension >60A contribuant ainsi à un meilleur suivi de leurs consommations et réactivité quant aux anomalies et mesure de grandeurs spécifiques permettant un suivi de l'activité du client. 200 nouveaux compteurs numériques seront posés chaque année ;
- L'adaptation des puissances installées à la consommation dans 91 postes de distribution publique pour un gain de 201 MWh ;
- Le renouvellement de 13 km de câble BT et renforcement de 23 km de câble BT en 2021 visant à accompagner l'évolution urbaine de la ville ainsi que d'assurer une bonne qualité de service.
- 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 6196 dont 3068 en préventif et 3128 en curatif.





### Consolidation et sécurisation des infrastructures réseaux :

En 2021, Lydec a prolongé ses actions visant la sécurisation du réseau notamment par la réalisation de plusieurs projets d'investissements en infrastructures de grande envergure, et par le renouvellement des postes source :

● Postes Source	Opérations réalisées
<p><b>Ain Harrouda</b></p>	<p>Travaux d'extension du poste source Ain Harrouda en cours pour l'ajout d'un 3<sup>ème</sup> transformateur de puissance 225 000 V / 20 000 V 70 MVA.</p> <p>Les travaux d'extension concernent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les installations blindées sous enveloppe métallique 225 000 V (PSEM),</li> <li>• La partie raccordement HTB, HTA et BT du transformateur de puissance,</li> <li>• La partie contrôle commande numérique (CCN) du poste source.</li> </ul> <p>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.</p>



Concernant les Indicateurs de rétablissement (IR) des clients en cas de coupures sur le réseau MT (Casablanca-Zenata) : l'IR 75% a connu une dégradation par rapport à l'année dernière à la même période à fin décembre 2021 en comparaison avec l'année 2020 en s'établissant à 14,47 min. Cette dégradation est due essentiellement aux effets des intempéries causant plusieurs incidents électriques sur le réseau moyenne tension.

Concernant l'IR 100% celui-ci a connu une augmentation à fin décembre 2021 en s'établissant à 36,15 min contre 36,43 min en 2020. 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.

D'autre part, l'année 2021 a enregistré 482 incidents sur tout le réseau de distribution HTA (dont 369 sur le réseau Casablanca-Zenata), soit une augmentation de 9% par rapport à l'année précédente, 42% de ces incidents ont été causés par des arrachements de câbles dont 33% de façon directe et 9% de manière indirecte. Ces arrachements sont à mettre en relation avec le nombre important de travaux d'aménagement urbains, et interviennent malgré la mobilisation de Lydec en amont (traitement des DICT, partage des plans de récolement).

Plusieurs actions continuent à être réalisées pour la maîtrise de ce fléau notamment :

- La sensibilisation effectuée par la cellule anti-arrachement et par tous les managers auprès des entreprises ;
- 1 168 demandes d'intention de commencement des travaux (DICT) réalisées par an avec marquage au sol pour montrer l'itinéraire des câbles afin de les éviter ;
- L'application des pénalités exigées par Lydec aux entreprises mandatées responsables d'un arrachement de câble.

## Modernisation des outils et des installations

Au cours de l'année 2021, Lydec a poursuivi la modernisation de ses systèmes et outils de supervision. Le renouvellement des installations, des équipements intelligents et des supports de communication dans ses ouvrages stratégiques, a permis de procéder à la revue et à la mise à niveau de son système de télégestion SCADA multi-fluides. L'objectif est de garantir une meilleure gestion à distance des ouvrages d'électricité.

Les principaux objectifs de ce projet sont :

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

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

- 20 nouvelles télécommandes installées aux postes de distribution publique ;

- 30 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 ainsi que l'adoption d'une nouvelle technologie de radio numérique qui sera déployée en début d'année prochaine.



# 7.5 EXPLOITATION ECLAIRAGE PUBLIC

En 2021, 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.

## 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 Ain 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 2021

### Reconduction avec succès de la certification ISO 50001, version 2018, de l'activité éclairage public

Par 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 (SMEn) pour la performance énergétique de l'activité éclairage public, selon la norme ISO 50001 version 2018. Un parcours entamé fin 2017, qui a fédéré l'ensemble des parties prenantes et collaborateurs Lydec.

En 2021, Lydec a obtenu avec succès le renouvellement de sa certification ISO 50001, pour l'activité d'éclairage public sur le territoire de la gestion déléguée : Commune urbaine de Casablanca, Commune urbaine Mohammedia et la Commune urbaine Ain Harrouda.

### Vers la généralisation de la technologie LED en 2021

Dans l'optique d'adosser ses pratiques avec la norme ISO 50001, Lydec généralise progressivement la technologie LED pour l'éclairage public du Grand Casablanca, ce qui a contribué à baisser l'impact énergétique et environnemental de la ville et de ses habitants.

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

Surveillance et exploitation  
du réseau éclairage public

**24H/24, 7J/7**

Activités certifiées **ISO 9001,**  
**OHSAS 18001,**  
**ISO 50001-ECP,**  
**ISO 37001**

Environ **4 801** km de réseaux,  
**157 701** points lumineux

**96.6%** de taux de disponibilité

\* Investissements :

**25.8** MDH

Cette année, plus de 2 483 luminaires LED ont été installés, le nombre total de luminaires LED a atteint 18 883 unités posées et exploitées à fin 2021. Cette action forte s'inscrit également dans le projet d'efficacité énergétique en déployant progressivement l'une des orientations du SDAL à savoir la généralisation de la technologie LED.

La composante LED a intégré le cahier de charge lotissement qui a été revu pour supprimer les technologies 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 2021

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 subit une perte d'épaisseur qui les rend fragiles et sensibles aux chutes. Lydec a relancé en 2021 une nouvelle campagne de vérification de la stabilité mécanique des candélabres par la méthode du contrôle non destructif.

Cette démarche innovante a permis de caractériser la vétusté de 1 813 mâts et de déposer avec remplacement immédiat de 273 candélabres qui présentaient un risque imminent de chute.

### Campagne de diagnostic et portillons

La Lydec a réalisé une campagne de diagnostic de l'état des portillons des candélabres sur tout le territoire. A fin 2021, 2662 portillons ont été posés pour sécuriser nos ouvrages et protéger les riverains contre tout risque électrique.

### Accompagner le Plan de développement stratégique de la ville

Lydec poursuit sa mission d'accompagnement des différents acteurs du Grand Casablanca pour la mise en œuvre des projets restructurant de la ville tels que :

- Les lignes III & IV du Tramway ;
- Les lignes de Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) L5 et L6 ;
- Les projets d'aménagement ;
- Les projets de restructuration des quartiers.

A titre indicatif, l'éclairage public de plusieurs adresses a été équipé de luminaires LED en s'appuyant sur les recommandations issues du SDAL telles que :

- Le Boulevard Brahim Roudani ;
- Le Boulevard Al Joulane ;
- Le Boulevard Mohammed Bouziane ;
- La Rue Ahmed Ben Bouchta (Percée El Hank) ;

- Installation du réseau d'éclairage à la plage de AIN DIAB.

D'autres projets sont en cours de finalisation, notamment le renouvellement du réseau d'éclairage public de l'autoroute A3, de la route nationale RNI, de la route nationale RR322, de la voie SM66 et du Boulevard Ahl Loghlam.

Par ailleurs, Lydec lancera prochainement un projet d'installation de projecteurs LED à la trémie Hassan et un projet de réhabilitation du réseau d'éclairage public sur le boulevard Biarritz en remplaçant les lumières conventionnelles actuelles par des lumières à 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 déploie 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 en permanence et de façon proactive la gestion de ses risques Santé et Sécurité au Travail et de prévenir les accidents au travail.

En 2021, et malgré le contexte difficile associé à la crise sanitaire qui persiste depuis Mars 2020 à l'échelle internationale et nationale, Lydec continue à réaliser une bonne performance en matière de santé et sécurité au travail. 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.

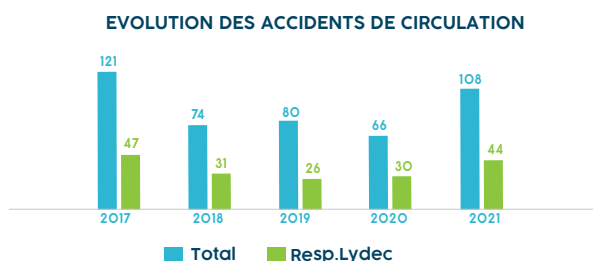
Les performances Santé-Sécurité au Travail (SST) (Taux de fréquence TF, Taux de gravité TG, remontée des Situations Dangereuses et des bonnes pratiques (SD & BP), visites managériales sécurité (VMS), etc.) sont régulièrement examinées par la direction générale et le Conseil d'administration. A cet effet, un point SST est programmé à chaque réunion du Conseil et du Comité de Direction Générale (CDG) 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 des préventeurs sécurité et sûreté. Elles sont l'occasion de partager sur les remontées terrain en

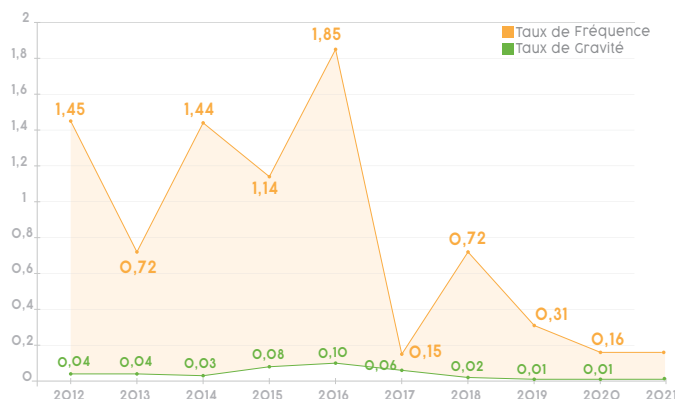
matière de santé et sécurité au travail. L'année 2021 a été marquée par plusieurs réalisations dont :

- La reconduite de la certification du système de management SST ISO 45001 ;
- La réorganisation de la filière prévention et sécurité en intégrant l'aspect sûreté ;
- La revue annuelle du contrat avec SUEZ ;
- La revue des contrats SST des entités ;
- Des actions de sensibilisation lors de la célébration de la journée nationale de la sécurité routière 2021 ;
- La réalisation d'un nouvel état des lieux à date du risque routier
  - Distribution de la carte d'engagement des conducteurs
  - Tenue d'un workshop « innovation » autour du risque routier
  - Déploiement du mode opératoire d'évaluation de conduite et moniteurs de conduite
- La réalisation de la deuxième campagne d'audit social et SST pour un nouveau panel de sous-traitants, et le suivi des plans d'action de l'audit associé au premier panel audité en 2019/2020 ;
- La célébration de la journée internationale de la santé en collaboration avec la direction Santé et Sécurité au Travail de SUEZ ;
- Le déploiement d'une nouvelle procédure associée au plan de surveillance SST ;
- Le déploiement du Guide SST du manager au niveau du CDG et CODIRS des entités ;
- La réalisation d'une nouvelle enquête d'autoévaluation culture juste et analyse des perceptions des managers et opérationnels ;
- La remise des prix culture juste aux collaborateurs distingués par la direction générale ;
- Le lancement d'une campagne de sensibilisation et d'évaluation autour de la culture juste auprès des sous-traitants ;
- La réalisation d'un autodiagnostic au sujet de la culture de sécurité et ses 7 attributs, en concertation avec le groupe SUEZ ;
- La participation avec le groupe Suez à l'élaboration des modules de formation sur les espaces confinés et travaux en hauteur en réalité virtuelle ;
- L'évaluation des dispositions SST des deux personnels intérimaires ;
- Déploiement des travaux sous tension des prestataires de coupure : opération évaluation de compétences en lien avec la DC /DP et l'Académie.

	Objectifs 2021	Résultats 2021
TF	0.38	0.16
TG	0.014	0.004



**EVOLUTION DU TAUX DE FRÉQUENCE ET DU TAUX DE GRAVITÉ**



En 2021 le nombre total des accidents de circulation (AC) a connu une augmentation, notamment à cause des travaux et les chantiers d'aménagement ouverts au niveau du grand Casablanca. Toutefois, le taux de responsabilité Lydec (qui correspond au ratio des AC à responsabilité Lydec sur le nombre total des AC) a diminué à 40,7% au lieu de 45,5% enregistré en 2020

Plusieurs actions d'accompagnement, sensibilisation, formation et d'évaluation des conducteurs de Lydec sont lancées, pour diminuer davantage le nombre des accidents de circulation notamment ceux dont la responsabilité incombe à nos conducteurs.

### 7.6.3. Achats



Avec un montant total d'achats d'environ 1 200 MDH en 2021 pour un panel d'environ 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 à l'Annexe 7 du Contrat de la gestion déléguée constituant Règlement des marchés de la gestion déléguée. Celui-ci est fortement inspiré du décret n°2.12.349 du 20 mars 2013 relatif aux marchés publics ce qui 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 :

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), et des règles de Santé et de Sécurité au Travail.

Dans ce sens, Lydec accompagne ses fournisseurs et prestataires et les incite à adopter une démarche RSE. Des clauses RSE sont insérées et actualisées régulièrement au niveau des marchés et les conditions générales d'achat. 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. En 2021, Lydec a finalisé et diffusé à ses fournisseurs sa charte « achats responsables » qui traduit les engagements de Lydec et ceux attendus de ses fournisseurs.

Sur le volet éthique et le devoir de vigilance quant au respect des droits humains fondamentaux, Lydec a poursuivi sa démarche d'accompagnement de ses fournisseurs par la réalisation d'évaluations de leur maturité sur ces aspects. En 2021, 10 nouveaux prestataires ont été intégrés dans ce plan d'évaluation et une revue des plans de progrès des fournisseurs audités en 2020 a été effectuée.

Lydec a parallèlement lancé une démarche d'accompagnement de 2 fournisseurs choisis pour leurs implication et adhésion à la démarche de Lydec en matière de la corruption, afin de mettre en place au niveau de leur propre entreprise un dispositif similaire.

Enfin, des ateliers pour une sensibilisation à la préservation de la ressource ont permis de faire émerger des pistes concrètes y compris au niveau des achats pour réduire l'émission de Gaz à Effet de Serre (GES) et respecter le Plan d'Exemplarité des Administrations (PEA) applicable à la gestion déléguée.

En 2021, la Direction Achats a dû faire face à de fortes contraintes liées au contexte mondial marqué par la tendance haussière des prix, la pénurie de certaines matières premières, les difficultés liées au transport international et les incertitudes pour la fin 2021 et l'année 2022. Ceci s'est traduit par des retards de livraison voire des incapacités à livrer ainsi que des demandes de révision des prix et /ou de résiliation des marchés par certains de nos partenaires.

Pour pallier cette situation et éviter les ruptures, des actions d'anticipation de commandes, de sécurisation des stocks, de passation de nouveaux marchés pour certains matériels critiques, et de recherche de sources d'approvisionnement alternatives ont été lancées dès le début de l'année.

### 7.6.4. Logistique & Moyens généraux



**Gestion patrimoine immobilier :**

**Aménagement des locaux et sites de la Gestion Déléguée :**

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 m<sup>2</sup> ;
- Aménagement d'une nouvelle salle d'archives d'une superficie de 200 m<sup>2</sup> ;
- Aménagement d'un espace de coworking d'une superficie de 380 m<sup>2</sup>.





#### Parc Roulant :

Lydec poursuit ses efforts pour une gestion optimisée de son parc roulant et veille à la maîtrise de la consommation en volume du carburant grâce à l'implication des collaborateurs et aux moyens de géolocalisation. Ainsi en 2021, le taux d'équipement des camions hydro cureuses et des camions nacelles par le système géolocalisation est de 100%.

Après la mise en place en 2020 sur un site pilote d'une dizaine de vélomoteurs électriques, Lydec a procédé en 2021 au remplacement de 60 vélomoteurs thermiques par des vélomoteurs électriques avec un contrat de location incluant leur maintenance périodique.

#### 7.6.5. Sûreté



En 2021, Lydec continue d'être sollicitée par les Autorités pour assurer et renforcer la protection des infrastructures du service public, 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 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.

#### Réorganisation des activités sûreté :

Depuis janvier 2021, les activités liées au mangement de la sûreté ont été intégrées à la Direction Prévention Sécurité donnant lieu à la création de la Direction Sécurité et Sûreté. Les principaux objectifs de cette fusion sont de :

- Faire de la sûreté un domaine d'excellence de Lydec reconnu au Maroc et auprès des filiales de SUEZ ;
- Faire bénéficier les activités de la sûreté de la maturité du dispositif de prévention sécurité en place à Lydec ;
- Définir et mettre en place le dispositif de prévention des vulnérabilités sûreté des sites de Lydec : Identification des sites critiques, évaluation des risques structurée par site, mise en place des moyens de prévention en concertation avec les entités concernée, conformité réglementaire (DGSN, DGNSSI, ...etc.), analyse et remontée des incidents...etc.
- Diffuser une culture de prévention en matière de sûreté auprès des managers et responsables des sites : sensibilisation des managers pour une meilleure appropriation du sujet, indicateurs de pilotage par entité, revue des notes d'organisations des entités, etc.

- Mutualiser les compétences sécurité et sûreté pour disposer d'un réseau de préventeurs sécurité et sûreté pour accompagner les managers pour le déploiement des dispositions définies.

En 2021, une évaluation des risques sûreté par site en utilisant les standards Suez et les bonnes pratiques internationales en matière de sûreté a été réalisée. Et une démarche de mise à jour du plan de sûreté de Lydec est lancée. Une formation du réseau des préventeurs SS a été animée par le directeur sûreté de Suez sur les standards du Groupe en matière de sûreté.

#### 7.6.6. Systèmes d'Information



Le Système d'Information (SI) de Lydec demeure un actif capital au service de sa stratégie. C'est un des principaux leviers de la transformation digitale qui s'appuie sur les opportunités offertes par l'innovation dans le domaine des technologies de l'information, avec une attention particulière quant à sa sécurisation notamment vis-à-vis du risque « Cyber ».

En 2021, le maintien en conditions opérationnelles et le développement du SI ont permis à Lydec de tenir ses engagements en termes de montée en puissance des services en ligne mais également en termes d'extension des services digitaux.

Pour cet exercice, il convient de citer les principales réalisations qui ont accompagné la montée en puissance des services digitaux à savoir :



### Pour les aspects métiers

- Le déploiement des eServices permettant aux clients de réaliser les abonnements en ligne ;
- Le déploiement de nouveaux canaux partenaires pour l'encaissement mais également pour l'abonnement ;
- La poursuite de la dématérialisation des processus internes : gestion des investissements, administration du personnel, etc. ;
- La généralisation du déploiement du nouveau système de relève et facturation ;
- L'intégration de nouveaux pré-localisateurs pour le suivi de la performance des réseaux ;
- L'extension du système de collaboration à l'ensemble des utilisateurs ;
- La mise en place d'une nouvelle solution d'affichage dynamique dans le réseau commercial (toutes les agences) ;

### Pour les aspects sécurité

- La poursuite de la mise en œuvre du plan de progrès issu de l'audit de la DGSSI (Direction Générale de la Sécurité des Systèmes d'Information) ;
- L'évaluation de la robustesse du SI vis-à-vis des attaques Cyber par la réalisation de tests d'intrusion par des experts indépendants homologués par la DGSSI ;
- Le renouvellement des équipements de sécurité par des équipements de nouvelle génération ;
- La réalisation d'un exercice Cyber de grande ampleur.

La mise en place de tout nouveau service digital fait l'objet d'une attention particulière en termes de sécurisation par la réalisation d'une recette sécurité totalement intégrée aux processus de développement.

Enfin, et en tant qu'OIV (Opérateur d'Importance Vitale), Lydec maintient une forte mobilisation dans la mise en œuvre des plans de progrès qui répondent aux exigences internes et de conformité qui découlent de la Directive Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information. Ce niveau de mobilisation s'est traduit par la reconduction des certificats basés sur le système de management de la sécurité de l'information ISO 27001&2, mais également le bon niveau de maturité du SI Lydec confirmé par les tests d'intrusion ainsi que les audits de la DGSSI et du Groupe.

### 7.6.7. Qualité des chantiers



En 2021, 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.

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.

Plus de 9000 contrôles ont été réalisés dont 82% sont conformes aux exigences de Lydec en matière de qualité, 76% en matière de sécurité et 76% en matière d'environnement. En parallèle plus de 626 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 côte des ouvrages.

Afin 2021 69% de ces anomalies ont été redressées conformément aux règles de l'art avec un suivi rigoureux des instances de redressement.





# 7.7 IMAGE ET CULTURE D'ENTREPRISE

Être reconnue comme une entreprise proche, professionnelle, et engagée sur son territoire.

Des actions de communication structurées pour répondre aux attentes de toutes les parties prenantes de Lydec.

Dans un contexte marqué par plusieurs mutations dont une nouvelle organisation du secteur de la distribution d'eau et d'électricité au Maroc et la régionalisation avancée, Lydec poursuit sa mobilisation pour assurer la distribution des services essentiels de qualité et met ses capacités d'expertise et d'innovation, au service de l'ensemble de ses parties prenantes tout en contribuant au développement durable de la région du Grand Casablanca.

## Principaux enjeux de l'année 2021



En 2021, Lydec a pérennisé ses actions de communication 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



### Renforcement la communication de proximité

Pour conforter l'image d'une marque proche de ses clients et qui innove en permanence, Lydec améliore en continu l'expérience client et en s'appuyant sur les potentialités du digital.

### Organisation d'un quiz Lydec dans le cadre du dispositif de communication autour de l'émission « Qui va investir dans mon projet ? spécial Start-ups »

Dans le cadre de la diffusion du prime final de l'émission « Qui va investir dans mon projet ? spécial start-ups » en juin 2021, Lydec a lancé sur ses réseaux sociaux un quiz à travers lequel elle invite les internautes à découvrir des capsules mettant en avant l'innovation dans ses métiers. 29 publications ont été mises en ligne sur les réseaux sociaux de Lydec, engendrant 325 813 interactions totales et touchant ainsi 2 674 281 personnes.

### Valorisation sur les réseaux sociaux des opérations de curage en préparation à la saison pluviale :

Pour valoriser ses moyens d'intervention et la mobilisation de ses équipes pour mener à bien les opérations de curage du réseau et de vérification des ouvrages, Lydec a déployé un dispositif de communication sur ses réseaux sociaux à travers des publications quotidiennes : 18 reportages-vidéos sur le terrain et +100 photos ont été publiés, ce qui a permis de toucher plus de 2 millions d'internautes. Sur les vidéos publiées, la parole est donnée aux collaborateurs de Lydec pour expliquer, de manière simple, les opérations de curage, leur importance et les différents moyens déployés pour les réaliser.

### Organisation du jeu-concours Lydec Innovation week :

En marge de la 2<sup>ème</sup> édition de « Lydec Innovation Week », Lydec a organisé du 29 novembre au 8 décembre, un

## Chiffres clés de la présence digitale en 2021 :

816

publications sur les médias sociaux

Plus de  
24,2 millions  
de personnes touchées

Plus de  
3,5 millions  
d'interactions

14%

augmentation du nombre des fans Facebook à fin 2020

823 000 vues youtube, soit multiplié par 3,5 par rapport à fin 2020

Environ  
65 000 abonnés Sur la page Instagram

250 vidéos publiées depuis le lancement de la chaîne en 2011

Plus de  
86 000 abonnés sur la page LinkedIn lancée en 2019

croissance de plus de  
4% du nombre de follower sur Twitter par rapport à fin 2020

jeu-concours sur Facebook, sous forme de questions mettant en avant les métiers de Lydec. À l'issue d'un tirage au sort, en présence d'un huissier de justice, 5 gagnants ont été désignés. Ce jeu a permis de toucher environ 900 000 internautes et de générer plus de 11.300 participations au quiz.

### Lydec engage des actions de communication de proximité dans le cadre des travaux des lignes de Tramway et BHNS

Dans le cadre de la finalisation des travaux de déviation des réseaux d'eau et d'électricité impactés par les futurs lignes T3 et T4 du tramway et L2 et L5 du Bus à Haut Niveau de Service de Casablanca, Lydec a programmé des opérations d'envergure de raccordement de nouvelles conduites structurantes au réseau d'alimentation en eau potable. Ces opérations exceptionnelles ont engendré des perturbations de l'alimentation en eau potable dans certains quartiers de la ville. Pour accompagner cette opération d'envergure, Lydec a mis en place un important dispositif de communication, notamment :

- L'envoi de sms aux clients concernés par l'opération
- La diffusion de communiqués de presse
- La publication de plusieurs avis de coupure sur les supports de presse
- L'affichage dans les agences clientèle Lydec concernées par cette opération
- Une communication continue sur les réseaux sociaux pour relayer l'état d'avancement des travaux

### Lydec poursuit sa dynamique de modernisation et lance l'Académie Lydec :

Pour mieux asseoir son expertise métiers, accompagner les perspectives de développement de l'entreprise et pour répondre aux enjeux de la ville de demain, le centre de formation et de perfectionnement a été érigé en une académie d'entreprise. Ouverte sur son environnement et active à l'échelle nationale et internationale, l'Académie Lydec propose une offre globale qui s'articule autour de trois activités : L'offre pédagogique de formation, l'offre de consulting et d'accompagnement et l'offre d'études et de veille.



Afin de mieux valoriser cette entité dans la réalisation de ses activités et de ses objectifs, notamment développer les talents et inciter les meilleurs profils et les plus prometteurs à projeter leur avenir dans l'entreprise, Lydec a mis en place pour son académie un design d'environnement moderne, une nouvelle identité visuelle et une charte graphique...

### Aménagement d'un espace Lydec au sein de l'agence Naps :

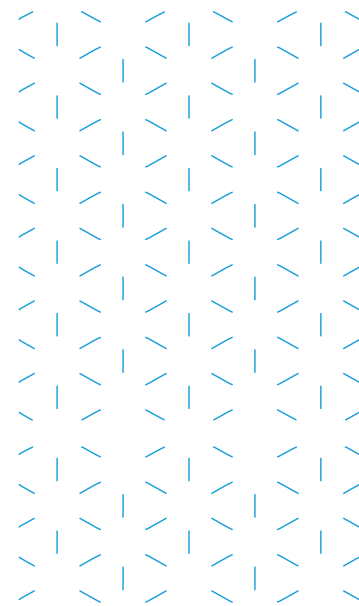
Afin de leur faciliter l'accès aux différents services, et pour leur permettre d'effectuer leurs opérations, Lydec a aménagé un espace dédié à ses clients au sein de l'agence Naps située au quartier Gauthier à quelques mètres de l'agence Hassan 1er.

A cet effet, un habillage en co-branding (Lydec- Naps) a été déployé au niveau de l'agence Naps-Gauthier. L'espace comprend un affichage conceptualisé des éléments graphiques de Lydec intégré subtilement dans la charte de l'agence Naps.

### Lydec maintient son engagement pour la lutte contre la corruption

Pour formaliser ses engagements pour la lutte contre la corruption, Lydec a mis en place un système de management anti-corruption SMAC. Ainsi, un important dispositif de communication a été déployé auprès de ses clients par l'intégration d'un texte informant de la démarche anti-corruption dans différents

supports, tels que les contrats et les factures mais aussi par l'affichage d'un avis aux clients. Par ce dispositif lydec invite les clients à signaler tout acte ou comportement contraire à l'éthique, confortant ainsi sa démarche anti-corruption.





### Veille institutionnelle sur l'environnement de Lydec :

La revue stratégique annuelle du projet synergies 2025 est toujours une occasion d'établir l'analyse et le diagnostic de l'environnement économique, institutionnel et sociétal. C'est ainsi qu'une 4<sup>ème</sup> table ronde a été organisée le 12 octobre 2021 avec la participation de 3 experts de très haut niveau et aux parcours riches et diversifiés : l'ancien DG de l'ONE, ex-Wali de la région du Grand Casablanca et ancien DG de l'Agence de développement du Nord, Driss BENHIMA, le président de la Commission Fiscalité et Douane et membre du bureau du Conseil d'administration de la CGEM et PDG de Maghreb Industries, Hakim MARRAKCHI, et Rachid ACHACHI, économiste et chercheur en sciences sociales.

Les intervenants se sont exprimés sur la nouvelle carte institutionnelle du Maroc (Nouveau gouvernement, nouveaux conseils au niveau des régions et des villes) les orientations du nouveau modèle de développement en lien avec les activités de Lydec, la régionalisation avancée et ainsi que la réorganisation du secteur de distribution de l'eau et de l'électricité au Maroc.

### Communication de crise : Intempéries exceptionnelles :

Mise en place d'un dispositif de communication lié aux pluies exceptionnelles du mois de janvier 2021 : Du 5 au 11 Janvier, Casablanca a connu des intempéries de forte intensité ayant provoqué des perturbations notamment de la circulation. Face à cette situation, Lydec a mobilisé tous les moyens humains et matériels pour réduire l'impact des débordements.

Afin de rassurer les citoyens casablancais et de les informer sur l'évolution de la situation en temps réel, Lydec a mis en place un dispositif de communication soutenu à travers différentes actions :

#### Sur les réseaux sociaux de Lydec :

Les intempéries et les perturbations ont suscité les interactions des internautes, plusieurs prises de parole ont été mises en avant sur les réseaux sociaux de Lydec pour informer les citoyens, leur expliquer les efforts déployés par les équipes sur le terrain et pour les assurer de la continuité des services :

- 38 reportages photos illustrant la mobilisation des équipes de Lydec sur le terrain de jour comme de nuit ;
- 5 reportages vidéo des opérations terrain ainsi que la couverture des visites des autorités des grands projets d'assainissement liquide ;

- 2 reportages vidéo pour couvrir les visites terrain au profit des médias
- Diffusion en live de la conférence de presse tenue au siège de Lydec sur les réseaux sociaux.

#### Sur les médias :

- Le 5 janvier, Lydec a impulsé un 1<sup>er</sup> communiqué de presse pour informer les habitants et opérateurs du Grand Casablanca sur la mise en situation d'alerte et de renforcement des équipes et des moyens humains et matériels d'intervention déployés sur le terrain. 65 supports de presse électronique ont repris le communiqué de presse dans les deux langues.
- Le 6 janvier, Passage au plateau du journal télévisé en langue arabe du Directeur de la maîtrise d'ouvrage sur la chaîne de télévision nationale 2M.
- Le 7 janvier, Lydec a impulsé le 2<sup>ème</sup> communiqué de presse pour rappeler la mobilisation de ses équipes sur le terrain et présenter les programmes d'investissements, d'entretien et de curage des réseaux et des ouvrages.
- Le 9 janvier, déclaration du Directeur général de Lydec Jean Pascal Darriet, sur le journal télévisé en prime time sur la chaîne de télévision nationale 2M.
- Le 11 janvier, Lydec a diffusé un démenti sur son site web et ses réseaux sociaux pour informer l'opinion publique qu'un faux communiqué, relayé sur les réseaux sociaux, relatif à l'indemnisation des dégâts occasionnés par les intempéries, n'émanait pas de ses services et a émis toutes les réserves sur son contenu.
- Le 12 janvier, Lydec a organisé une conférence de presse dans ses locaux en présence de nombreux journalistes de la presse écrite, web et audiovisuelle. Pendant cette conférence, le Directeur général et le Directeur de la maîtrise d'ouvrage, se sont exprimés sur les dispositions prises par Lydec pour gérer cet épisode pluvial exceptionnel. Cet événement a réuni de nombreux journalistes, dans le respect des normes d'hygiène et sanitaires en vigueur.



## Valoriser l'excellence opérationnelle de l'entreprise :

### Renforcement des relations avec les médias :

Afin d'assurer une communication continue et de proximité avec les médias, Lydec a veillé à l'impulsion de plusieurs articles de presse et vidéos sur divers sujets et actualités de l'entreprise, à savoir :

- Le classement de Lydec dans les « Top Performers RSE » et dans le Top 5 des « Best Emerging Market Performers » de Vigeo Eiris
- La mobilisation de Lydec pour la préparation de la saison des pluies ;
- Le partenariat novateur Lydec – SAZ pour le développement d'un pilote d'infrastructure intelligente de recharge des véhicules électriques avec la société d'aménagement de Zenata ;
- Le renouvellement du réseau d'éclairage public au niveau de la RNI.

A travers cette présence médiatique, Lydec a pu bénéficier d'une forte visibilité et d'enregistrer 1 617 retombées positives à fin décembre 2021 sur un nombre total de 1830 retombées, soit plus de 88 % du nombre de retombées globales.

### Visite technique au profit des médias à la galerie de stockage des eaux pluviales de Hay Sadri

- Organisation, le 5 juillet, d'une visite technique à la galerie de stockage des eaux pluviales de Hay Sadri pour marquer l'achèvement de ce chantier d'envergure et de deux autres visant

également la protection de Casablanca contre les inondations (le système d'assainissement liquide de la RNI et le renforcement du collecteur des eaux pluviales "Delure"- trémie des Almohades). Cette rencontre s'inscrit dans le cadre du cycle des visites techniques de Lydec, dédiées exclusivement aux médias. Elle a donné lieu à 104 retombées médias positives. Ont assisté à cette visite de terrain plus de 45 représentants des médias représentant 34 supports médias (tous types de médias confondus). Aussi, une trentaine de déclarations a été accordée aux journalistes, notamment les Web TV, radios et téléés.

- Tenue d'une visite technique au chantier du système d'assainissement liquide au niveau de la RNI au profit de 4 médias ;
- Visite du chantier de renouvellement de l'Eclairage Public au niveau de l'autoroute urbaine au profit de 4 médias ;
- Organisation d'une visite au profit de 4 médias au douar Labgiryine pour assister aux opérations de branchements dans le cadre de INDH-Inmae

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

Les autorités visitent la galerie de stockage des eaux pluviales de Hay Sadri

Le Gouverneur de la Préfecture des arrondissements de Moulay Rachid et son équipe, se sont rendus le 12 mars 2021, à la galerie de stockage des eaux pluviales

de Hay Sadri. Venu constater de visu l'état d'avancement de ce projet majeur, le Gouverneur accompagné par le directeur préfectoral Lydec de la DP4 et du Directeur des Travaux adjoint, a tenu à explorer la totalité de cet important ouvrage afin de s'assurer de la qualité de sa réalisation. Les équipes de Lydec présentes sur place ont été félicitées pour le travail réalisé.

L'ouvrage, d'une longueur de plus de 1,3 km et d'une profondeur de 40 mètres, permettra de protéger le quartier Hay Sadri des inondations grâce au stockage d'un volume d'eau allant jusqu'à 14.000 m<sup>3</sup> durant les épisodes pluvieux.

### La Gouverneure de la Préfecture d'arrondissement de Hay Hassani en visite à la nouvelle galerie souterraine de collecte des eaux pluviales à la RNI

Le mardi 28 septembre 2021, Lydec a accueilli la Gouverneure de la Préfecture d'arrondissement de Hay-Hassani, Madame Khadija Benchouikh, au chantier de la galerie souterraine de stockage des eaux pluviales, située sur la route nationale RNI, à l'arrondissement de Hay Hassani. Mme Benchouikh, accompagnée du Chef de division de l'urbanisme et des affaires techniques de la Préfecture, M. Adil Mouahid, ainsi que d'autres élus, a pu constater l'état d'avancement de cette galerie, dont la mise en service est prévue pour le mois d'octobre 2021.

Les objectifs de ce projet d'envergure consistent à collecter et évacuer les eaux pluviales afin de lutter contre les débordements, de limiter les risques





d'inondations et de fluidifier la circulation lors de la saison d'hiver, dans cette zone de la ville qui représente une entrée principale de Casablanca en provenance d'ElJadida.

### Promotion de l'innovation :

#### Contribution au développement de l'écosystème d'innovation et d'Entrepreneuriat marocain

#### Participation au prime final de l'émission « Qui va investir dans mon projet ? spécial Start-ups »

Lydec contribue au développement de l'écosystème d'innovation et d'entrepreneuriat marocain et accompagne l'émission de télé-réalité diffusée sur la chaîne de télévision nationale 2M « Qui va investir dans mon projet ? spécial Start-ups ».

A travers ce partenariat, Lydec a pu affirmer de nouveau son positionnement d'opérateur innovant qui soutient les jeunes entrepreneurs.

En juin 2021, l'émission diffuse le prime final de la première saison, a intégré un spot de Lydec.

Pendant le prime, dont une partie a été tournée au sein des locaux de l'Académie Lydec, le Directeur général, Jean-Pascal Darriet, a remis un chèque d'une valeur de 50 000 dhs à l'une des strat-ups lauréates de la première saison de l'émission.

En décembre 2021, Lydec, a reconduit le partenariat et a accompagné la 2ème saison de l'émission, à travers un large dispositif de communication, notamment sur :

- **Les réseaux sociaux de Lydec** : Via la publication de 5 capsules métiers en langues arabe et française, mettant en avant d'une manière pédagogique, les innovations dans les différents métiers de Lydec.
- **Le site internet « 2M.ma »** : A travers une vidéo de pré-lancement de la rediffusion des émissions de la chaîne TV 2M, rappelant les formes d'accompagnement apportées par Lydec en faveur des participants au programme ainsi qu'une publication en format pavé reprenant le logo de Lydec animé et une accroche redirigeant vers le blog externe «Vous & Lydec ».
- **La chaîne TV 2M** : La diffusion d'un spot animé de 30 sec' lors du dernier prime diffusé le 4 janvier 2022, une incrustation du logo animé de Lydec en 3sec et la diffusion des bandes annonces reprenant le message clé de la campagne « Parce qu'il en faut de l'énergie pour innover, Lydec accompagne les jeunes entrepreneurs ».
- **Radio 2M** : La diffusion d'un spot Radio pour annoncer l'engagement de Lydec et son accompagnement des jeunes entrepreneurs.

#### Organisation de la deuxième édition de Lydec Innovation Week :

Dans le cadre de sa démarche intra-innovation, Lydec a organisé, du 22 au 26 novembre 2021, la 2ème édition de Lydec Innovation Week. L'événement d'envergure qui a mobilisé plusieurs parties prenantes avait pour objectif principal d'inspirer et de sensibiliser les parties prenantes de Lydec, en particulier les collaborateurs et les clients, à l'importance d'innover.

A cet effet, Lydec a créé une identité visuelle propre à l'événement qui a été déclinée sur l'ensemble des supports de communication produits pour l'événement (Vidéos, bannières, posts sur les réseaux sociaux, affiches, roll-ups, flyers et photocall...).

Le programme de la semaine était très riche par la production d'un contenu varié, diffusé sur les réseaux sociaux de Lydec ainsi que sur la plateforme dédiée à l'événement, dont : « Al Moubtakilroune, 15 témoignages en images », « Startups Talks », une Table ronde sous le thème : « Comment l'Open Innovation peut-elle contribuer à faire de Casablanca une ville résiliente et inclusive ? » et finalement la rubrique « Ktachef M3a Malek » où le comédien Malek Akhmiss, invite le public à découvrir l'innovation dans les quatre métiers de Lydec.

A cet effet, 85 publications ont été postées sur les réseaux sociaux de Lydec, générant ainsi 1 881 494 vues, 2 487 633 interactions totales et un résultat de 4 557 830 personnes touchées.

#### Fierté d'appartenance des collaborateurs :

A travers les actions de communication interne, Lydec valorise la dynamique de l'entreprise auprès de ses collaborateurs. Ces actions permettent de véhiculer les valeurs et la stratégie de Lydec et de les fédérer autour du projet d'entreprise Synergies 2025.

#### Santé et sécurité au Travail

En 2021, Lydec a maintenu son engagement quant au respect des normes de santé et de sécurité au Travail et a poursuivi ses actions en mettant en place un dispositif de communication interne autour de la journée nationale de la sécurité routière sous le thème « Mon initiative pour la vie ... » ;



Aussi, Lydec a organisé son événement Safety Week et a accompagné la Direction Santé et Sécurité, en réalisant une réunion de lancement de la semaine ainsi qu'une cérémonie de remise des attestations aux collaborateurs distingués dans le cadre de la culture juste (remontées des situations dangereuses et des bonnes pratiques).

De nombreux articles, vidéos, témoignages et micro-trottoir ont été publiés sur les réseaux internes de Lydec afin de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs sur l'importance de l'enjeu sécurité.

### Mobilisation et engagement des équipes

Lydec a poursuivi en 2021 ses efforts pour la valorisation des équipes sur le terrain, à travers différentes actions, notamment :

- La mise en place d'un dispositif de communication interne pour accompagner les équipes lors des Intempéries du 5 au 11 janvier 2021 et informer les collaborateurs de l'évolution de cette situation exceptionnelle : avec la création d'un comité de gestion de crise sur le terrain (production et publication en arabe et en français d'articles, témoignages, micro-trottoir, vidéos, reportages photos, portraits, dataviz,...) couverture et communication autour de la conférence de presse du 12 janvier, réalisation et publication des prises de parole du directeur général depuis le début de crise jusqu'au message de sortie de crise et relais des différentes rencontres organisées par Lydec avec les autorités gouverneurs et élus ;
- La mise en avant de la mobilisation des équipes dans le cadre des opérations de déviation des réseaux et basculement des conduites pour la finalisation des lignes de Tramway et Bus à Haut Niveau de Service de Casablanca ;
- Le relai sur les plateformes internes de Lydec, des contenus produits pour valoriser les vastes campagnes de curage et d'entretien des ouvrages d'assainissement pluvial en préparation de la saison des pluies ;
- La communication autour de la réalisation de nouveaux projets d'investissement (assainissement des eaux usées et pluviales –Tamaris, système d'interception des macrodéchets du collecteur Ouest – El Hank, station d'épuration des eaux usées du parc industriel "Sapino" de Nouaceur ...).



### Maintien de l'engagement pour la lutte contre la corruption

Dans le cadre du dispositif de communication relatif au système de management anti-corruption SMAC déployé auprès des collaborateurs, Lydec a mis en place plusieurs actions :

- La refonte du guide de bonne conduite : Document de référence qui permet à chaque collaborateur une lecture simple et synthétique des règles de conduite au sein de l'entreprise ;
- La refonte de la charte éthique : Document de référence qui consacre les engagements et les valeurs que Lydec souhaite promouvoir et qui fixe les principes et règles de gouvernance de l'éthique de Lydec ;
- Une communication mettant en valeur les réunions de déploiement de la feuille de route SMAC (Système de Management Anti-Corruption) en interne.

### Accompagnement de Lydec Innovation Week

A l'instar des actions de communication externe, réalisées dans le cadre de la deuxième édition de Lydec Innovation Week, un important dispositif de communication interne a été mis en place pour accompagner l'évènement d'envergure, notamment :

- La diffusion de 69 publications sur la plateforme interne de Lydec « L'blog » sous différents formats dont : l'replay, microtrottoir, L'flash, Podcast et un format spécial « Les matinales de LIW ( Lydec Innovation Week) »

- La réalisation de 75 témoignages auprès des collaborateurs dans les différents locaux de Lydec (Siège social, Directions préfectorales et Académie Lydec)
- L'organisation d'un Quiz Interne autour des projets mis en avant lors de l'évènement et sur les différents formats de contenu diffusé « Al Moubtakiroune, 15 témoignages en images », « Startups Talks », Table ronde et « Ktacheff M3a Malek ». Au total 87 collaborateurs ont participé et 3 ont remporté des prix.
- L'organisation d'un Quiz en relation avec la thématique de la journée avec à la clé un gain instantané offert au collaborateur. Cette initiative a permis de créer une dynamique et à générer la participation de plusieurs collaborateurs.

Aussi, diverses activités ont été organisées dans les différents locaux de Lydec, à savoir, des ateliers de digitation (méditation digitalisée), d'acupression et un serious game à travers lequel les collaborateurs de Lydec ont dû relever des challenges de réflexion, de stratégie et de précision en équipe. Au total, plus de 150 collaborateurs ont pu bénéficier de ces activités.

### Valorisation de l'engagement sociétal de Lydec :

En 2021, Lydec a poursuivi ses actions d'engagement sociétal. Celles-ci ont été relayées à travers des publications sur les plateformes web Lydec, ainsi que sur les réseaux sociaux à l'occasion de :

- La Journée internationale de la Terre
- La journée mondiale de l'environnement
- La journée mondiale des océans avec focus sur les actions de Lydec en matière de sensibilisation et de préservation de l'océan et du littoral
- La journée mondiale des villes.

Lydec a veillé en 2021 à la diffusion, sur réseaux sociaux, des éco-gestes liés à l'utilisation de l'eau potable et a développé une édition spéciale Eco-gestes à l'occasion de « Aïd El-Adha » événement qui implique l'utilisation élevée de la ressource.

Aussi, l'engagement sociétal de l'entreprise a été valorisé à travers des actions sur les supports de presse, notamment par la publication de contenus relatifs aux engagements de Lydec en matière de RSE et développement durable et une publication de la feuille de route Développement Durable 2030 dans l'ouvrage de référence de la RSE au Maroc MBI MAROC RSE.

#### **Organisation de la 9<sup>ème</sup> édition de l'opération annuelle de solidarité « Ramadan Attadamoun »**

Lydec a déployé à travers sa Fondation Lydec la 9<sup>ème</sup> édition de l'opération « Ramadan Attadamoun » au profit des familles démunies de la région du Grand Casablanca, tout en respectant les contraintes liées au contexte sanitaire de la Covid-19.

L'opération a été appuyée par un dispositif de communication interne et a été relayée en externe sur différents sites d'informations.

Près de 1 650 paniers et bons d'achats pour des produits de première nécessité (alimentaires et d'hygiène) ont été distribués via différents canaux :

- 800 paniers ont été distribués auprès des foyers dans le besoin sur le Grand Casablanca via la Fondation Lydec, en partenariat avec la Banque Alimentaire, et en coordination avec les autorités locales ;
- Près de 850 bons d'achat pour des produits de première nécessité ont été distribués à des individus et familles dans le besoin par la Fondation Lydec à plusieurs associations partenaires et agents de Lydec.

#### **Participation à la 19<sup>ème</sup> édition de l'opération Plages Propres :**

En partenariat avec la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement, les autorités locales et la ville de Casablanca, Lydec via sa Fondation, a lancé la 19<sup>ème</sup> édition de l'opération Plages Propres au niveau de la plage Lalla Meryem et la 4<sup>ème</sup> édition au niveau de la plage Nahla.

L'opération a été organisée cette année, du 03 juillet au 29 août, au profit de 37 000 jeunes estivants, sous le thème « b7arblaplastic », afin de les sensibiliser à la protection de l'environnement et du littoral, et ce travers des activités organisées par Lydec, impliquant : des ateliers de sensibilisation à la protection de l'environnement animés en collaboration avec des associations locales ainsi que des ateliers ludiques (dessin, peinture, art plastique, coin lecture...) en lien avec les thématiques de l'environnement et de la préservation de la ressource.

Lydec a installé une Radio Plage dont le rôle était de sensibiliser les estivants à l'importance du respect des gestes barrières et des normes d'hygiène et de les informer sur les différentes activités proposées, à savoir : l'organisation de la collecte, du tri et du recyclage des déchets plastiques récoltés sur les deux plages qui a abouti au ramassage de

près de 4.800 kg de déchets plastiques. Aussi, plusieurs actions ont été menées pour assurer l'aménagement et la mise à niveau des équipements nécessaires au confort des estivants (Signalétique d'accès à la plage, au blocs sanitaires et installation de parasols...).







# RAPPORT DE CONTRIBUTION SOCIALE, SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE

- 8.1 Gouvernance de l'entreprise et de la RSE
- 8.2 Démarche RSE
- 8.3 Renforcer la démarche partenariale au service du bien commun
- 8.4 Agir en faveur de la gestion durable des ressources naturelles, de la biodiversité, et du climat
- 8.5 Contribuer à un développement territorial inclusif et durable





# 8.1 GOUVERNANCE DE L'ENTREPRISE ET DE LA RSE

## 8.1.1 La gouvernance d'entreprise

### L'organisation

#### CONSEIL D'ADMINISTRATION

Composé de 13 administrateurs non exécutifs  
Il détermine les orientations et la stratégie et veille à leur mise en œuvre  
Il s'appuie sur 4 comités consultatifs permanents



#### DIRECTION GENERALE

##### COMITE DE DIRECTION GENERALE

Composé de 11 membres, il se réunit au moins une fois par mois. En charge du pilotage de la société, il établit les politiques et prend les décisions dans le cadre des orientations stratégiques définies par le Conseil d'administration. Il mène, une fois par an, 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 COMITE DE SUIVI DES PROJETS STRATEGIQUES

Composé des membres du Comité de Direction Générale et du PMO, il se réunit mensuellement 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.

#### LA DIVERSITÉ DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

15 %  
d'indépendants



31 %  
de femmes



4  
nationalités  
représentées



53 ans  
d'âge moyen



+4 ans  
d'ancienneté moyenne



#### SENSIBILISATION ET FORMATION DES ADMINISTRATEURS

##### Formation des nouveaux administrateurs

En 2021, Lydec a organisé deux sessions de formation pour les nouveaux administrateurs qui ont intégré le Conseil d'Administration.

Différents thèmes sur les activités Lydec ont été présentés : le contrat de gestion déléguée et ses enjeux, l'économie du contrat de gestion déléguée et les risques majeurs, les activités opérationnelles de Lydec, le projet d'entreprise Synergies 2025, les enjeux ressources humaines et investissements.

##### Séminaire stratégique sur les secteurs d'activité de Lydec

Par ailleurs, compte tenu des évolutions de l'environnement politique, économique et social du Maroc et du secteur de la distribution en particulier, Lydec a organisé un séminaire de deux jours au profit des administrateurs autour des thèmes suivants : l'évolution et la réorganisation du secteur de la distribution d'eau et d'électricité, et l'évolution du secteur de l'énergie et des énergies renouvelables en particulier.

Ce séminaire a permis aux administrateurs de construire une vision stratégique pour Lydec et de définir une feuille de route pour le Conseil d'Administration afin de faire face aux enjeux futurs, dans un contexte en pleine mutation.

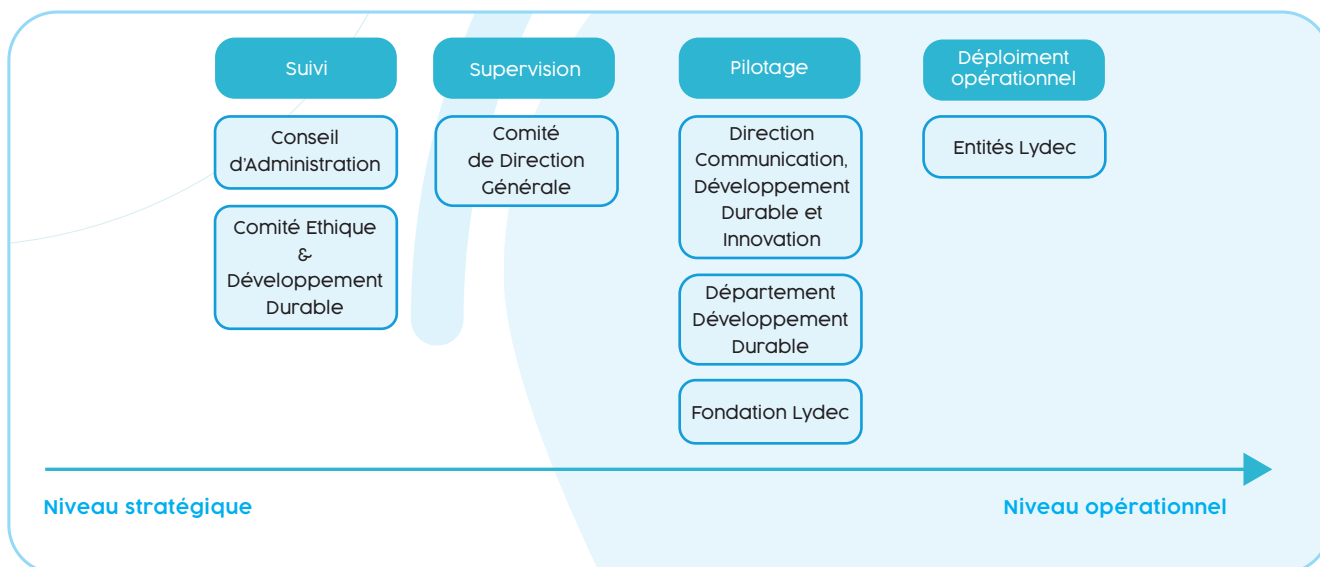


### 8.1.2 La gouvernance des risques

En 2021, a été conçu un nouveau dispositif de gestion intégrée des risques en vue de son déploiement en 2022 :

STRATEGIE & ANALYSE		DEPLOIEMENT	PILOTAGE & CONTROLE
<b>CONSEIL D'ADMINISTRATION ET SON COMITE D'AUDIT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définit les orientations de la stratégie</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Valide le programme de la gestion des risques, du contrôle interne et de l'audit interne</li> </ul>
<b>COMITE DE DIRECTION GENERALE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revoit et suit la cartographie des risques majeurs et prioritaires</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>S'assure de la bonne mise en œuvre des dispositifs de maîtrise des risques</li> <li>Assure un rôle d'arbitrage face aux alertes critiques remontées par le « COR » et susceptibles d'affecter de manière importante le système de management des risques.</li> </ul>
<b>COMITE OPERATIONNEL DES RISQUES</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Organise la gestion intégrée des risques</li> <li>Coordonne les approches de gestion des risques</li> <li>Suit la mise en place des plans d'actions</li> <li>Assure l'interface avec la gestion de crise et le PCA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etablit les reportings trimestriels et annuels conformément aux exigences du Groupe</li> <li>Orienté les programmes de contrôle permanent et d'audit interne en cohérence avec les cartographies des risques</li> <li>Garantit une remontée fluide et pertinente aux instances de gouvernances</li> </ul>
<b>RESEAU DE RISK OFFICERS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifient, hiérarchisent et évaluent les risques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gèrent les dispositifs de gestion des risques spécifiques à leur périmètre</li> </ul>	
<b>CONTROLE PERMANENT ET AUDIT INTERNE</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Surveillent et contrôlent les mesures de prévention des risques</li> </ul>

### 8.1.3 La 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 2021 et a notamment permis de présenter les avancées relatives au système de Management Anti-Corruption (SMAC) de Lydec, l'analyse de matérialité des enjeux actualisée, les résultats du 1er «Baromètre de la perception de la RSE

en entreprise » au Maroc (pour Lydec notamment), l'évolution de la démarche environnementale de Lydec autour des enjeux climat et biodiversité, et la restitution des résultats de la notation ESC de Lydec par V.E. (Vigeo Eiris).

- 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.

Le processus de management RSE est aujourd'hui positionné au sein du système de management intégré de l'entreprise. Il

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

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

### FORMATION RSE DU TOP MANAGEMENT

En 2021, des journées de formation RSE ont été organisées à l'Académie Lydec à destination des membres du Comité d'Orientation (top management) de Lydec. Parmi les principaux objectifs de cette formation :

- Renforcer le socle commun de connaissances et de compréhension des concepts et fondamentaux du développement durable et des enjeux RSE ;
- Faciliter l'appropriation de la démarche RSE de Lydec et favoriser la contribution à la Feuille de route Développement Durable 2030 ;
- Permettre d'animer et d'ancrer au quotidien la démarche RSE au sein des équipes en les sensibilisant aux principaux enjeux RSE de l'entreprise (conduite du changement).

Des ateliers participatifs et thématiques ont permis aux participants de réfléchir à la gestion et la maîtrise de plusieurs enjeux matériels pour l'entreprise (ex. gestion durable de la ressource en eau, préservation de la biodiversité, respect des droits humains, ...).



# 8.2 DEMARCHE RSE

## 8.2.1 Une démarche RSE pionnière

### 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. 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 Prévues Déterminées au Niveau National (Intended Nationally Determined Contribution - INDC) pour laquelle il était classé au 9e rang mondial et au 1e 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. La Contribution Déterminée au Niveau National du Maroc a été actualisée en 2021.

En juillet 2017, le Maroc a défini sa Stratégie Nationale de Développement Durable

(SNDD) qui positionne notamment la contribution du Royaume aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies. 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.

En 2019, avec le Pacte de l'Exemplarité de l'Administration (PEA), l'administration publique est incitée à donner l'exemple en matière de mise en œuvre de la SNDD, vis-à-vis des autres parties prenantes, et ce, autour de six enjeux stratégiques : la gestion environnementale des bâtiments publics, la gestion et la valorisation des déchets, « l'employeur responsable », l'approche participative et la transparence, la commande publique responsable, et la mobilité durable.

Par ailleurs, une Commission Spéciale sur le Modèle de Développement (CSMD) a été mandatée fin 2019 par Sa Majesté le Roi

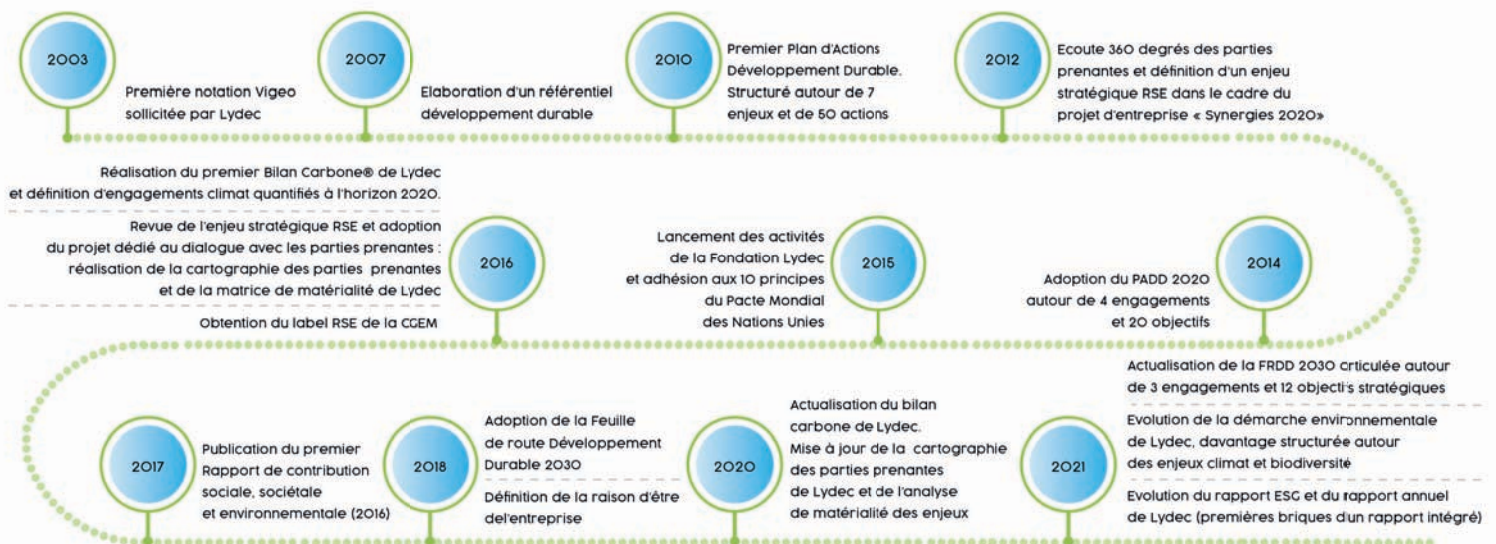
pour définir les objectifs du Nouveau Modèle de Développement (NMD) du Maroc. Le rapport issu des travaux de la CSMD a été présenté en 2021, avec une proposition d'objectifs thématiques fixés à horizon 2035 pour le Maroc. Le secteur privé y est appelé à jouer un rôle clé dans la « responsabilité sociale et environnementale ».

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, la crise sanitaire (Covid-19), 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

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





COMMUNICATION ON PROGRESS



Le 14 octobre 2015, Lydec a adhéré aux Dix Principes du Pacte Mondial des Nations Unies, et le 17 mars 2017, Lydec a été l'un des membres fondateurs du « Réseau Pacte Mondial Maroc » auprès de la Confédération générale des entreprises du Maroc (CGEM) et de six autres entreprises marocaines.

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 ODD.

Lydec réalise, via son rapport annuel, sa « Communication sur le Progrès » (COP) au regard du respect et de la mise en œuvre des Dix Principes du Pacte Mondial des Nations Unies (voir en annexe la table de correspondance entre les Dix Principes et le rapport annuel).



الاتحاد المغربي للماء  
 ⵎⴰⴳⴷⴰⵢⵏ ⵏ ⵙⵉⵎⵓⵎ ⵏ ⵙⵉⵎⵓⵎ  
 Coalition Marocaine pour l'Eau  
 Moroccan Coalition for Water

Lydec est membre fondateur de la coalition marocaine pour l'eau (COALMA), créée en 2016. Structure multi-acteurs fédérant les expertises nationales et internationales, elle vise à 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. 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.



Double reconnaissance pour Lydec pour 2021 :

- Maintien dans le palmarès Top Performers RSE pour la 8e édition consécutive sur l'ensemble de la démarche RSE, avec une amélioration du score global de 2 points par rapport à 2020, et pour 12 thématiques en particulier.
- Maintien dans le palmarès Best Emerging Market Performers pour la 5e année consécutive, en se hissant pour la première fois dans le Top 5, parmi 100 entreprises reconnues pour leur démarche RSE avancée et évaluées parmi un univers de 843 entreprises issues de 36 secteurs et de 31 pays émergents ou en développement (dont 11 marocaines et 11 issues du secteur « Electric & Gas Utilities », dans lequel Lydec est évaluée).
- Ainsi, cette double distinction permet à Lydec de se maintenir dans l'indice « Casablanca ESG 10 » de la Bourse de Casablanca, indice révisé annuellement sur la base des résultats obtenus dans les palmarès de V.E.

CERTIFICATIONS – SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

ISO 9001 : 2015	Système de Management de la Qualité : TOUTES LES ACTIVITES
ISO 37001 : 2016	Système de Management Anti-corrupcion : TOUTES LES ACTIVITES
ISO 45001 : 2018	Systèmes de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail : TOUTES LES ACTIVITES
ISO 14001 : 2015	Système de Management Environnemental : SITES ASSAINISSEMENT ET ELECTRICITE (voir les chiffres clés en 8.4)
ISO 50001 : 2018	Système de Management de l'Energie : ACTIVITE ECLAIRAGE PUBLIC
ISO 27001 : 2013	Système de Management de la Sécurité de l'Information : CONCEPTION ET MISE A DISPOSITION DES SI
ISO 29993 : 2018	Services de formation (fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel) : ACADEMIE LYDEC
ISO 17025 : 2018	Laboratoires d'étalonnages et d'essais : LABORATION D'ETALONNAGE (CENTRE TECHNIQUE DE METROLOGIE) ET LABORATOIRE LABELMA (ANALYSE DES EAUX)

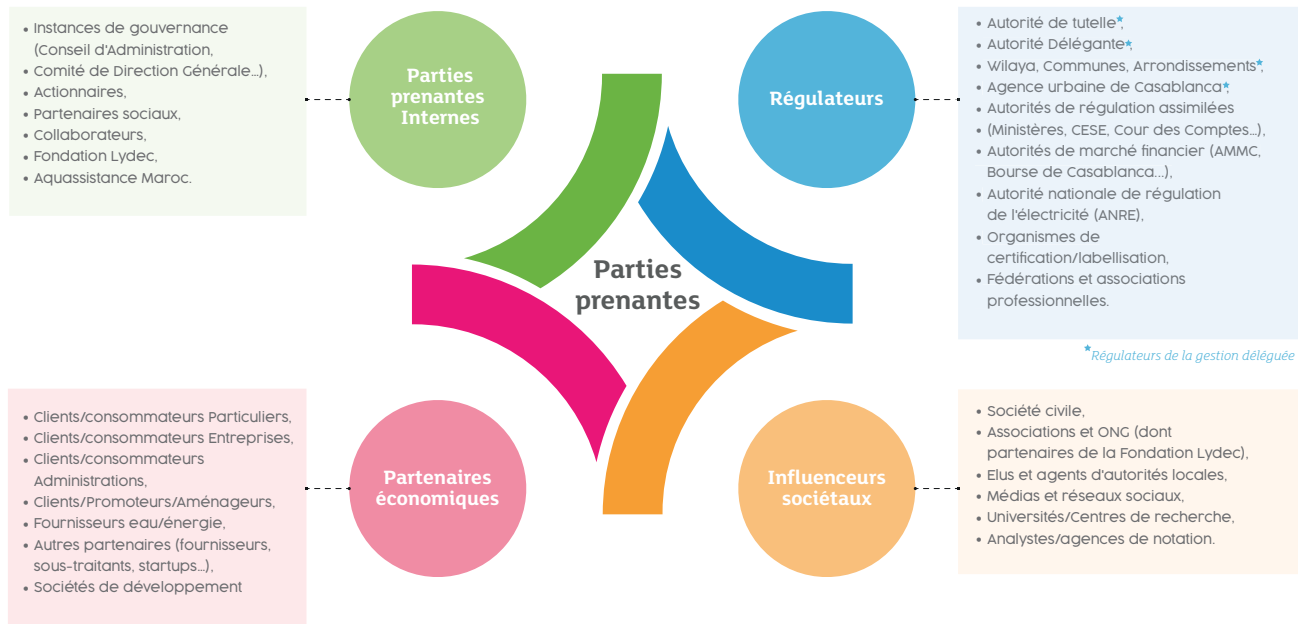
## 8.2.2 Les parties prenantes

### Cartographie des parties prenantes

Lydec a élaboré 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 :



### Le dialogue avec les parties prenantes

Le dialogue avec les parties prenantes internes et externes est un axe structurant de la stratégie d'entreprise et de la démarche RSE de Lydec, visant à répondre aux enjeux de son territoire d'ancrage et à accompagner l'évolution de ses métiers, dans une démarche partenariale.

Dans le cadre et en amont de sa revue stratégique annuelle du projet d'entreprise Synergies 2025, et afin d'enrichir ses réflexions stratégiques, Lydec organise

chaque année une table ronde portant sur l'analyse de l'environnement économique, institutionnel et sociétal, avec, en 2021, trois experts externes aux parcours riches et diversifiés.

Le dialogue avec les parties prenantes est par ailleurs au cœur de l'un des projets stratégiques de l'entreprise visant à la mise en place d'un dispositif de gestion intégrée et transversale du dialogue avec les parties prenantes.

L'entreprise met à disposition de façon régulière une information claire et transparente à destination de l'ensemble de ses parties prenantes 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.

Les principaux autres outils de dialogue avec les parties prenantes sont répertoriés dans les tableaux suivants :

Parties prenantes internes		
Parties prenantes (PP)	Principaux outils de dialogue	Faits marquants 2021
Instances de gouvernance (Conseil d'Administration, Comité de Direction Générale...)	Réunions/Comités	5 réunions du Conseil d'Administration en 2021 et désignation du nouveau Président du Conseil d'Administration
	Sensibilisation/Formation	Formation des nouveaux administrateurs, séminaire stratégique autour du secteur d'activités de Lydec
Actionnaires	Informations en continu	Revue de presse mensuelle
	Etudes économiques opérationnelles ou stratégiques	Réponse aux demandes ponctuelles
	Reporting sur les résultats	Reportings mensuels sur les résultats / Rapports financiers semestriels / transmission des informations requises
Partenaires sociaux	Commissions paritaires/Comité d'entreprise	Organisation des élections des délégués du personnel, Tenue du comité d'entreprise en novembre 2021 pour partager les actualités liées à l'OPA VEOLIA/SUEZ
Collaborateurs	Campagnes internes de sensibilisation (sur tous les sites, sur le blog interne...)	Dispositifs de communication interne autour de thématiques majeures pour l'entreprise (Ethique et anti-corruption, culture sécurité, démarche innovation, démarche environnementale, RSE, ...)
	Formations (en présentiel et via la plateforme digitale)	1 887 collaborateurs ont bénéficié d'une formation en 2021, soit 60% de l'effectif de Lydec avec une moyenne de 22 heures par collaborateur, accès des 600 cadres à l'Académie Lydec en ligne (plateforme digitale) avec un nouveau contenu, 6 parcours de professionnalisation transverses déployés auprès de plus de 400 collaborateurs, ...
	Ateliers Design Thinking	Implication des collaborateurs dans le processus de réflexion de solutions innovantes via l'approche Design Thinking
	Portail Self-service RH	Nouvelles fonctionnalités au sein du portail et dispositif de communication interne
	Enquêtes de satisfaction / de perception	Participation des collaborateurs de Lydec au 1 <sup>er</sup> « Baromètre de la perception de la RSE en entreprise » au Maroc
Fondation Lydec	Conventions de partenariat et actions menées	Opération Ramadan Attadamoun, accès à l'application mobile Nomad Education (pour la préparation des examens et des concours à distance) pour les 20 élèves du programme Imtiaz, ...
Aquassistance Maroc	Convention de partenariat avec la Fondation Lydec	Plusieurs projets au profit de familles situées dans des zones enclavées du Maroc (pompage solaire, sanitaires d'écoles, ...)



## Régulateurs

Parties prenantes (PP)	Principaux outils de dialogue	Faits marquants 2021
Autorité de tutelle*	Demandes ponctuelles (Courriers, emails)	Réponses aux demandes ponctuelles, transmission régulière d'informations pour le suivi de l'activité de Lydec suite à la pandémie Covid-19 (qualité de l'eau, indicateurs de performance...), rapport annuel de la gestion déléguée 2020, transmission d'autres reporting périodiques
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 suite à la pandémie Covid-19 (qualité de l'eau, échantillons eaux usées, indicateurs de performance...)
	Visites de chantiers et d'ouvrages	-
	Service permanent de contrôle	Transmission régulière d'informations pour le suivi de l'activité de Lydec suite à la pandémie Covid-19 (qualité de l'eau, échantillons eaux usées, indicateurs de performance...), transmission de plusieurs rapports quotidiens, hebdomadaires, trimestriels, semestriels et annuels thématiques, réponses aux demandes ponctuelles, échanges sur la révision du contrat et sur les audits en cours
Wilaya, Communes, Arrondissements*	Réunion et Copils	Participation aux différentes réunions et Copils
	Reporting (Courriers, emails, réunions)	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 suite à la pandémie Covid-19 (qualité de l'eau, etc.)
Agence urbaine de Casablanca*	-	-
Autorités de régulation assimilées (Ministères, CESE, Cour des Comptes...)	Comités et tables rondes	-
	Rapports d'activités	-
	Visites de chantiers et d'ouvrages	Visite des principaux ouvrages et chantiers de Lydec
Autorités de marché financier (AMMC, Bourse de Casablanca...)	Rapports semestriels	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	<p>IMANOR &amp; Bureau Veritas :</p> <p>Maintien du SMQ ISO 9001 : 2015; du SMAC ISO 37001 : 2016; du SMSST ISO 45001 : 2018; du SMF ISO 29993 : 2018; du SME ISO 14001 : 2015 aux postes sources Abbé de l'Epée, Dar Bouazza et Sidi Othmane; du SME ISO 14 001 : 2015 aux stations de prétraitement El Hank et Eaucéan. Step de Médiouna; du SMSI ISO 27001 : 2013</p> <p>Extension en cours du SMEn ISO 50001 : 2018 pour l'ensemble des activités de Lydec (à l'instar de l'activité éclairage public certifiée en 2019)</p> <p>SEMAC :</p> <p>Maintien pour le CTM de l'ISO 17025 : 2018; pour Labelma de l'ISO 17025 : 2018</p>
Fédérations et associations professionnelles	-	-

\* Régulateurs de la gestion déléguée

partenaires économiques

Parties prenantes (PP)	Principaux outils de dialogue	Faits marquants 2021
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	Lancement d'un projet de refonte du Centre de Relation Clientèle, design d'environnement des espaces Lydec au sein des agences Naps, affichage d'avis importants aux clients, ...
	Enquêtes de satisfaction clients	Nouvelles dispositions (voir 8.3.2)
	Plateformes digitales (Application 7/24, ...)	Voir 8.3.2
	Réseaux sociaux et canaux digitaux, médias, communiqués de presse	Organisation de quiz et jeu-concours Lydec (autour de l'émission « Qui va investir dans mon projet ? spécial Start-ups », et de Lydec Innovation Week), dispositif de communication relatif aux intempéries exceptionnelles de janvier 2021, valorisation sur les réseaux sociaux des opérations de curage en préparation à la saison pluviale, ...
Clients/consommateurs Entreprises	Interventions terrain/Maintenance	Anticipation des opérations de curage et débouchage lors des épisodes pluvieux du Grand Casablanca.
	Agence Lydec Multipro	-
	Enquêtes de satisfaction clients	Nouvelles dispositions (voir 8.3.2)
	Plateformes digitales (E-raccordement, ...)	Voir 8.3.2
	Réseaux sociaux et canaux digitaux, médias, communiqués de presse	Dispositif de communication relatif aux intempéries exceptionnelles de janvier 2021, valorisation sur les réseaux sociaux des opérations de curage en préparation à la saison pluviale, ...
Clients/consommateurs Administrations	Interventions terrain/Maintenance	Anticipation des opérations de curage et débouchage lors des épisodes pluvieux du Grand Casablanca.
	Plateformes digitales	Voir 8.3.2
	Interventions terrain/Maintenance	Dispositif de communication relatif aux intempéries exceptionnelles de janvier 2021, valorisation sur les réseaux sociaux des opérations de curage en préparation à la saison pluviale, ...
Clients/Promoteurs/Aménageurs	Réunions/e-Lot	-
	Conventions/Rapports trimestriels Réunions	-
Fournisseurs eau/énergie	Coordination	Coordination et suivi quotidien pour assurer la continuité du service
Autres partenaires fournisseurs, sous-traitants, startups...)	Ecoutes/Enquêtes	Ecoute des attentes des fournisseurs lors des réunions de coordination (logistique notamment)
	Réunions/Rencontres/Information	Diffusion de la Charte Achats Responsables, et des Conditions générales d'achat actualisées (volet éthique) auprès des fournisseurs
	Réunions/Rencontres/Information	Actualisation des volets DD et éthique, revue du critère efficacité énergétique dans les règlements de consultation pour la sélection des fournisseurs (activités certifiées ISO 50001)
	Partenariats spécifiques	Programme pilote de déploiement du SMAC pour 2 fournisseurs partenaires, Partenariat relatif à l'émission TV « Qui va investir dans mon projet ? Spécial start-ups », mise en avant de start-up opérant dans les métiers de Lydec lors de Lydec Innovation Week
Sociétés de développement local (SDL)	Conventions/Rapports trimestriels/Réunions	-
Banques/investisseurs	Rapports semestriels et annuels (résultats)	-
	Réunions bilatérales avec des analystes financiers et des investisseurs	-

## Influenceurs sociétaux

Parties prenantes (PP)	Principaux outils de dialogue	Faits marquants 2021
Société civile	Réunions avec les représentants de la société civile	-
	Ecoutes/Tables rondes	Table ronde « Analyse de l'environnement »
Associations et ONG (dont partenaires de la Fondation Lydec)	Conventions de partenariat, actions menées par la Fondation Lydec, ...	Renouvellement de 6 conventions de partenariats structurants sur la période 2021-2023 (Fondation Lydec), Opération Plages Propres, Partenariat avec l'association TIBU Maroc (innovation sociale), ...
Elus et agents d'autorités locales	Réunions de proximité, rencontres institutionnelles	-
	Visites de sites	Visites de la galerie de stockage des eaux pluviales de Hay Sadri, de la nouvelle galerie souterraine de collecte des eaux pluviales à la RNI, ...
Médias et réseaux sociaux	Pages sur les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram), blog externe « Vous & Lydec ».	Partage de l'actualité de Lydec et de la Fondation Lydec, dispositif de communication relatif aux intempéries exceptionnelles de janvier 2021, valorisation sur les réseaux sociaux des opérations de curage en préparation à la saison pluviale, ...
	Communiqués de presse	Actualités Lydec et Fondation Lydec (17 communiqués de presse publiés en 2021)
	Visites de sites	Visites de la galerie de stockage des eaux pluviales de Hay Sadri, de la nouvelle galerie souterraine de collecte des eaux pluviales à la RNI, du chantier de renouvellement de l'Eclairage Public au niveau de l'autoroute urbaine, du douar Labgiriyne pour assister aux opérations de branchements dans le cadre du projet INDH-Inmae, ...
Universités/recherche	Partenariats	Fondation MAScR, MITC - Technopark, AgroParisTech, ENSEM, ...
Analystes/agences de notation	Rapports trimestriels et annuels	-
	Evaluation extra-financière	Palmarès Top Performers RSE et Best Emerging Market Performers (top 5) de V.E

### 8.2.3 La stratégie RSE

#### L'analyse de matérialité

Afin d'identifier et d'analyser les attentes des parties prenantes sur les enjeux clés de développement durable 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.

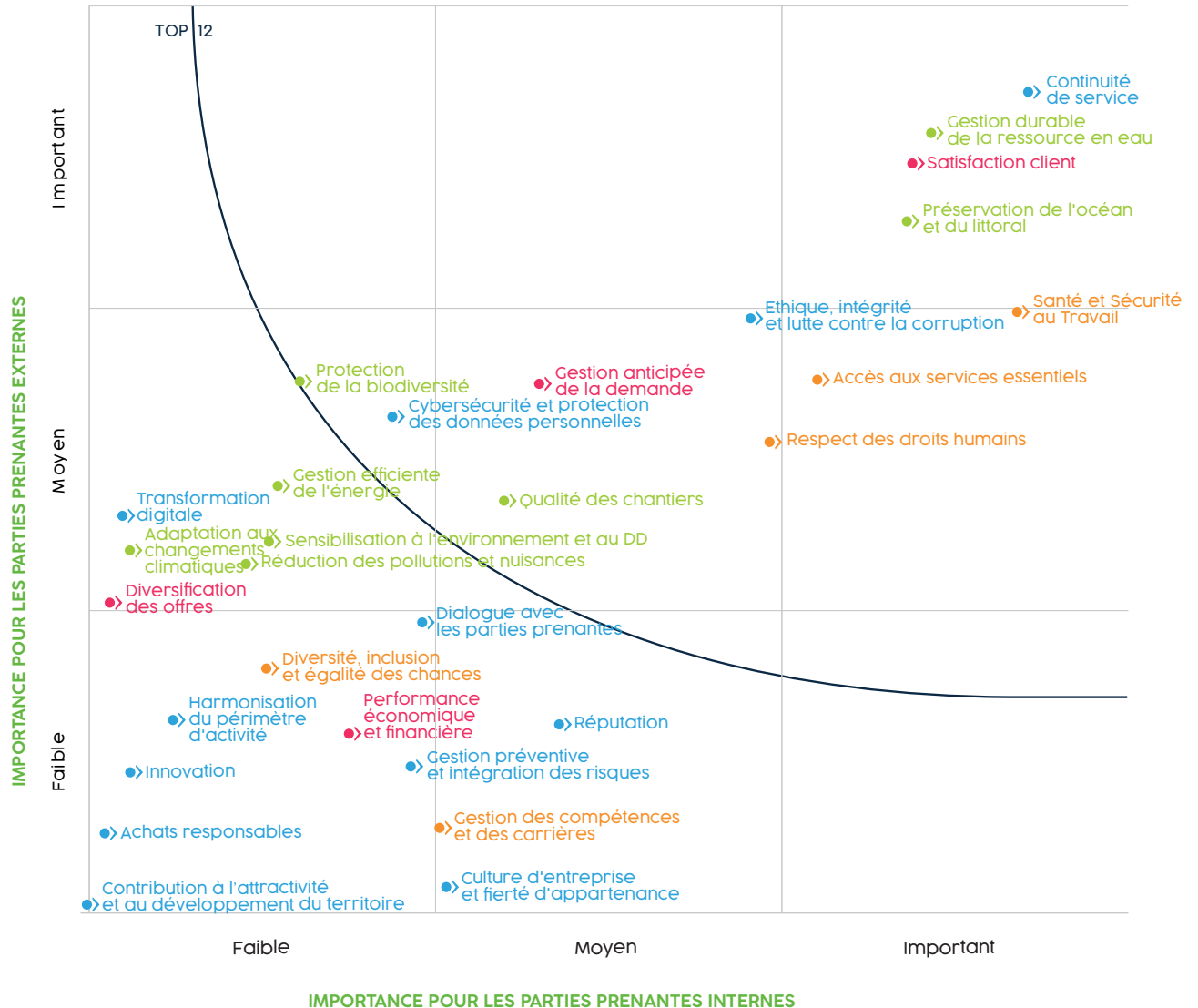
Fin 2020, Lydec a actualisé son analyse de matérialité afin de tenir compte de l'évolution du contexte, des enjeux de son environnement et des attentes des parties prenantes.

#### Etapes clés de l'analyse de matérialité (2020)



Une liste de 29 enjeux considérés comme étant les plus pertinents ont été priorités par le Comité de Direction Générale (CDG) de Lydec, et ce, sur une liste initiale de 70 enjeux identifiés sur la base d'une veille RSE et d'un benchmark sectoriel notamment. Ces 29 enjeux ont été 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



Cette démarche permet à l'entreprise d'orienter sa stratégie, ses engagements et plans d'actions, mais aussi 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 font l'objet d'une communication et d'une valorisation au sein du présent rapport annuel, et du Chapitre 8 / Rapport de contribution sociale, sociétale et environnementale en particulier, en cohérence avec la Feuille de route Développement Durable 2030 actualisée de Lydec. De plus, ces enjeux feront également l'objet d'un rapport digital publié ultérieurement, en cohérence avec les Standards GRI (la « conformité essentielle » étant en cours de structuration).

### L'enjeu RSE intégré au projet d'entreprise « Synergies 2025 »

Les enjeux de développement durable sont naturellement liés aux métiers de Lydec et découlent de la raison d'être de l'entreprise qui est d'« apporter au quotidien des services essentiels de qualité aux citoyens et aux acteurs économiques dans un esprit d'efficacité,

d'innovation et de partenariat pour contribuer au développement durable de notre territoire d'ancrage ».

L'enjeu RSE a été identifié dès le démarrage du contrat de gestion déléguée. Puis, la démarche RSE de l'entreprise s'est progressivement structurée, consolidée, et a enfin été intégrée à la vision et à la stratégie d'entreprise.

Aujourd'hui, l'enjeu RSE est un enjeu stratégique au sein du projet d'entreprise Synergies 2025, dont l'objectif est de « Renforcer notre contribution à la transition durable de notre territoire d'ancrage, en nous appuyant sur notre expertise métiers et le dialogue avec les parties prenantes » tel qu'actualisé lors de la revue stratégique annuelle à fin 2021.

### La Feuille de route Développement Durable 2030

La Feuille de route Développement Durable 2030 (FRDD 2030) de Lydec, adoptée en 2018, a été définie en s'adossant aux référentiels nationaux et internationaux (SNDD, ODD, etc.), en tenant compte des objectifs des visions territoriales (Plan d'action communal de

Casablanca, Plan de Développement du Grand-Casablanca, ...), ainsi que des enjeux de développement durable du Groupe SUEZ.

En 2021, la FRDD 2030 a été redéfinie autour de 3 engagements et 12 objectifs stratégiques au service du développement durable de la Région Casablanca-Settat, et ce, afin de tenir compte de l'évolution du contexte et des enjeux (nouvelle analyse de matérialité des enjeux de Lydec, évolution de la démarche environnementale de Lydec, exigences croissantes de SUEZ en matière de développement durable, NMD, ...).

La FRDD 2030 actualisée a été validée par le Comité de Direction Générale (CDG), puis le Comité Ethique et Développement Durable (CEDD), émanant du Conseil d'administration, en février 2022.

L'intégration opérationnelle de la FRDD 2030 dans les processus du système de management intégré de Lydec se poursuit, en collaboration avec les différentes entités de l'entreprise.

## Feuille de route Développement Durable 2030

3 Engagements	12 Objectifs	Enjeux matériels
1. Renforcer la démarche partenariale au service du Bien Commun	Valoriser le capital humain	-
	Développer une approche collaborative avec les parties prenantes	• Satisfaction client**
	Pérenniser la confiance par l'ancrage de la culture d'intégrité et des pratiques d'éthique	• Ethique, intégrité et lutte contre la corruption* • Cybersécurité et protection des données personnelles**
	S'assurer du respect des droits humains dans les relations avec les parties prenantes	• Respect des droits humains* • Santé et Sécurité au Travail**
2. Agir en faveur de la gestion durable des ressources naturelles, de la biodiversité, et du climat	Développer des solutions pour la gestion durable de la ressource en eau	• Gestion durable de la ressource en eau*
	Agir pour la préservation des milieux récepteurs	• Préservation de l'océan et du littoral*
	Contribuer à la gestion efficiente de l'énergie	-
	S'adapter aux changements climatiques	• Protection de la biodiversité*
3. Contribuer à un développement territorial inclusif et durable	Innover pour développer des solutions adaptées aux enjeux des territoires de demain	-
	Contribuer à la qualité du cadre de vie et à l'attractivité des territoires	• Gestion anticipée de la demande** • Continuité de service** • Qualité des chantiers**
	Développer l'accès durable aux services essentiels	• Accès aux services essentiels*
	Favoriser un développement local inclusif	-

\* Enjeu matériel en correspondance directe avec l'objectif de la FRDD 2030

\*\* Enjeu matériel en lien avec l'objectif de la FRDD 2030

## La contribution aux Objectifs de Développement Durable (ODD)

Les Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies ont été adoptés en 2015 et fixent le cadre international en matière de développement durable à l'horizon 2030.

### CONTRIBUTION DE LYDEC AUX ODD

**100 %**

taux de raccordement  
eau potable

**100 %**

taux de conformité  
de la qualité  
de l'eau potable

**100 %**

taux de raccordement  
électricité

**100 %**

de l'activité éclairage public  
dans le périmètre de la  
gestion déléguée certifié selon  
le référentiel NM ISO 50001

**77 %**  
taux de rendement du  
réseau d'eau potable

**10 millions**  
m<sup>3</sup> de pertes d'eau  
potable économisées

**93%**

taux de rendement du  
réseau de distribution  
d'électricité

**100%**

100% des fournisseurs de  
Lydec analysés selon des  
critères RSE

**+ 60 000**

foyers bénéficiaires du réseau eau potable  
et/ou assainissement et/ou électricité dans le  
cadre du projet INDH-INmae



**100 %**

taux de dépollution  
du littoral casablançais

**75 %**

rejets d'eaux pluviales en  
mer et en Oueds gérés  
par Lydec  
et inspectés  
2 fois par mois

**3 655**

enquêtes effectuées sur  
les rejets industriels

**100 %**

des activités de Lydec  
couvertes par un Système  
de Management  
Anti-corruption (SMAC)  
certifié selon le référentiel  
NM ISO 37001



cas avéré de  
corruption

**6**

conventions de  
partenariat renouvelées  
par la Fondation Lydec

**4**

partenariats conclus  
avec l'écosystème  
d'innovation  
et d'entrepreneuriat

**40**

managers issus de 17 pays  
d'Afrique et d'Asie ont  
bénéficié d'une immersion  
professionnelle  
à l'Académie Lydec en  
partenariat avec la chaire  
« Eau pour tous »  
(AgroParisTech)

# 8.3 RENFORCER LA DEMARCHE PARTENARIALE AU SERVICE DU BIEN COMMUN

## CHIFFRES CLES 2021

### COLLABORATEURS

#### Attirer

**3 128**  
collaborateurs

**+150**  
recrutements

#### Développer

Un réseau de  
**80**  
experts identifiés  
parmi les  
collaborateurs Lydec

**22**  
heures de formation  
en moyenne par  
collaborateur

#### Fidéliser

**45%**  
des collaborateurs  
de Lydec ont plus de  
25 ans d'ancienneté

#### Diversité

**74%**  
des recrutements  
globaux réalisés ont  
ciblé des personnes  
< 30 ans

#### Santé et sécurité

**2**  
accidents du travail  
(taux de fréquence : **0,16**)

### CLIENTS

**82%\***  
taux de satisfaction  
des clients grand  
public

**92%\***  
taux de satisfaction des  
clients industriels

**92%\*\***  
taux de satisfaction  
des clients  
administrations

\* enquête de satisfaction de la qualité des services sur l'année 2021  
\*\* enquête de satisfaction de la qualité des services sur l'année 2019

### FOURNISSEURS

**100%**  
des fournisseurs de  
Lydec analysés selon  
des critères RSE

### COMMUNAUTES

**6**  
conventions de  
partenariat  
renouvelées par la  
Fondation Lydec pour  
2021-2023

### 8.3.1 Valoriser le capital humain

La valorisation du capital humain, qui est au service de la performance globale de l'entreprise, passe notamment par le développement des compétences et de l'expertise métiers des collaboratrices et collaborateurs de Lydec, la gestion de leur carrière, et leur bien-être au travail.

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.

La valorisation du Capital Humain de Lydec s'appuie sur sept axes stratégiques pilotés par la Direction des Ressources Humaines (DRH) :

- 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, Lydec 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.** Faire du bien-être des collaborateurs un levier de performance :  
Le collaborateur est un acteur crucial placé au centre d'intérêt de l'orientation de la DRH et le bien-être au travail s'est imposé comme un élément clé de la gestion des ressources humaines. Il est devenu incontournable dans la feuille de route RH en matière de responsabilité sociale, d'objectif et de norme salariale. L'instauration de pratiques sources de motivation au travail est nécessaire, d'autant plus que l'entreprise se transforme tant au niveau organisationnel que technologique.
- 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.** Digitaliser les Processus RH pour accompagner les évolutions technologiques :  
Lydec a mis en place une plateforme digitale, le Portail RH, pour accompagner au mieux et en tout simplicité les collaborateurs dans leurs démarches quotidiennes et leurs demandes de prestations et services RH.
- 7.** Cibler, atteindre l'excellence opérationnelle RH et faire monter en puissance l'équipe RH :  
Faire grandir et faire évoluer l'équipe RH est une véritable source de croissance et de performance.

La feuille de route RH s'inscrit dans le projet d'entreprise Synergies 2025, avec l'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 ».

Elle s'appuie notamment sur quatre projets stratégiques :

- Assurer la capitalisation du savoir et du savoir-faire de Lydec ;
- Anticiper et gérer les emplois et les compétences de Lydec ;
- Développer la marque employeur ;
- Renforcer le bien-être au travail.





## Politique et initiatives

### Attirer les talents

#### Politique de recrutement et d'intégration

Consciente du caractère stratégique du recrutement dans la dynamique de croissance de l'entreprise, Lydec veille à attirer les meilleurs talents et à les fidéliser en leur proposant un environnement motivant.

Le processus de recrutement est constitué d'étapes formalisées et personnalisées 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, d'équité, de diversité et d'inclusion. Les candidats sont évalués selon leurs compétences techniques, managériales et comportementales.

A Lydec, toutes les nouvelles recrues 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 et de l'entreprise, découvrent la pluralité des métiers et tissent un réseau de contacts internes qui participe à leur prise de poste rapide.

A cet effet, des parcours d'intégration dédiés à chaque profil sont conçus, et un dispositif de mentoring est mis en place

pour permettre aux nouvelles recrues d'être rapidement opérationnelles, en s'appuyant sur les expériences des managers.

### Développer les compétences

#### Gestion des carrières et des compétences

Dans une optique de montée en compétences, 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.

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 Direction des Ressources Humaines (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.

## LA VALORISATION DE L'EXPERTISE LYDEC

En 2021, en lien avec le projet stratégique Knowledge Management, des communautés de pratiques, composées principalement des experts par métier, ont été créées et animées avec une feuille de route comportant les axes de développement suivants :



Veille technique et technologique



Formation et développement des compétences



Knowledge Management



Gestion prévisionnelle des emplois et compétences



Recherche et développement



Assistance technique

La dynamique de gestion du réseau des experts est l'une des priorités, avec 80 experts identifiés dans plusieurs domaines, en prenant en considération les différents départements et l'identification annuelle des nouveaux experts.

Avec une ambition de développement des compétences de ce réseau, la formation "Learning for expert", basée sur le partage d'expertise SUEZ/Lydec, se poursuit, et 15 experts ont été formés en 2021.

### Politique de formation (Académie Lydec)

Pour Lydec, le développement des collaborateurs, via « l'Upskilling » et le « Cross-skilling », est au cœur de la politique RH afin de développer de nouvelles aptitudes, faire monter en compétences, favoriser une culture d'entreprise intégrée et harmonisée, renforcer l'engagement, promouvoir l'innovation et la performance.

Aujourd'hui, l'Académie Lydec permet de développer les compétences des collaborateurs pour relever des défis d'aujourd'hui et de demain mais aussi d'ancre 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, les études et la veille. Cette offre de valeur est 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 ».

Les objectifs stratégiques de l'Académie Lydec sont les suivants :

- Ancrer les valeurs et développer le savoir-faire des collaborateurs Lydec ;
- Se positionner en tant que Hub du groupe SUEZ en région Afrique/Moyen-Orient/Asie Centrale ;
- Devenir la locomotive et le centre d'expertise de référence sur les métiers des Utilities.

## BOOSTER LA CREATIVITE ET L'INNOVATION DES COLLABORATEURS

Parmi les modules intégrés au catalogue de formation de l'Académie Lydec, figure l'animation d'ateliers « comment booster votre créativité ? » ayant pour objectifs de favoriser l'état d'esprit du progrès, d'encourager la dynamique d'amélioration et d'ancre une culture interne forte, guidée par l'innovation et la créativité.



En 2021, malgré les restrictions sanitaires,

**25 collaborateurs**

ont pu bénéficier de cette formation qui nécessite un mode présentiel dont la reprise s'est faite graduellement.

## Fidéliser les talents

### Politique de rémunération

Afin d'assurer une rétribution juste et attractive, des procédures sont mises en œuvre sous la supervision de 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, tout en se conformant à sa politique interne pourquoi tient compte de la maîtrise de la masse salariale.

A la rémunération fixe, s'ajoutent des primes variables définies selon un panel d'outils qui visent à motiver davantage les collaborateurs 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 Lydec et sa performance globale.

### Bien-être au travail

Depuis 2019, une assistante sociale est à la disposition des collaborateurs de Lydec afin de leur permettre de faire part de leurs difficultés au travail, à travers un espace d'écoute, de parole et d'accompagnement.

En 2021, Lydec a organisé les Health & Wellbeing Days durant une semaine marquée par des événements intellectuels et de détente, tels que la conférence sur la force mentale organisée avec un coach

spécialiste en psychologie, une table ronde sur les effets psychologiques de la pandémie Covid-19 animée par le médecin du travail de Lydec et une psychologue du travail, des modules de formation dédiés sur la plateforme digitale de l'Académie Lydec ainsi que des ateliers de relaxation et méditation.

Par ailleurs, la revue du dispositif d'entretiens annuels a permis d'intégrer le bien-être comme levier de performance à Lydec.

## LA RSE, UN FACTEUR D'ATTACHEMENT A L'ENTREPRISE

Participation des collaborateurs de Lydec au 1<sup>er</sup> « Baromètre de la perception de la RSE en entreprise » au Maroc

En janvier 2021, le cabinet Déclic et les « Rencontres Responsabilité & Performance » ont lancé le premier « Baromètre de la perception de la RSE en entreprise » au Maroc, auquel ont participé les collaborateurs Lydec ainsi que ceux de six autres grandes entreprises marocaines volontaires et engagées.

L'objectif principal de l'étude était d'évaluer le niveau d'intérêt des collaborateurs pour la RSE au sein de leur entreprise ainsi que leurs attentes en la matière (compréhension de l'enjeu, de son utilité, de ses bénéfices, de son efficacité, de l'implication des collaborateurs, etc.).

Près de 25% des collaborateurs Lydec interrogés ont participé à l'enquête en ligne.

### Parmi les résultats

98%

des répondants estiment que la RSE représente un facteur d'attachement à leur entreprise

84%

des répondants souhaitent être impliqués dans la stratégie RSE de Lydec

98%

des répondants estiment que la RSE est utile à la croissance des entreprises

## Résultats

Répartition des effectifs par catégorie d'activité sur les trois derniers exercices (hors intérim) :

Catégorie d'activité	2019	% du total	2020	% du total	2021	% du total
Clientèle	1.214	37%	1.155	37%	1.140	36%
Eau	329	10%	315	10%	273	9%
Assainissement	448	14%	449	14%	362	12%
Electricité	421	13%	423	13%	411	13%
Eclairage Public	129	4%	108	3%	105	3%
Commun	744	23%	710	23%	837	27%
<b>Total</b>	<b>3.285</b>	<b>100%</b>	<b>3.160</b>	<b>100%</b>	<b>3.128</b>	<b>100%</b>

Répartition des effectifs par nature de contrat sur les trois derniers exercices :

2021		
CDI	CDD	Intérim
3127	1	94
2020		
CDI	CDD	Intérim
3160	0	94
2019		
CDI	CDD	Intérim
3285	0	94

Répartition des effectifs par ancienneté sur les trois derniers exercices (hors intérim) :

Nombre d'années d'ancienneté	2019	% du total	2020	% du total	2021	% du total
0 à 5	705	22%	644	20%	617	20%
6 à 10	528	16%	579	18%	682	22%
11 à 15	217	7%	246	8%	276	9%
16 à 20	109	3%	70	2%	70	2%
21 à 25	248	8%	157	5%	95	3%
26 à 30	1.001	31%	1.039	33%	958	31%
31 à 35	434	13%	393	12%	391	13%
>35	43	1%	32	1%	39	1%
<b>Total</b>	<b>3.285</b>	<b>100%</b>	<b>3.160</b>	<b>100%</b>	<b>3.128</b>	<b>100%</b>

Recrutements au sein de l'entreprise sur les trois derniers exercices, et par catégorie d'employés

	Hommes			Femmes			Total
	Cadre	Maîtrise	Exécution	Cadre	Maîtrise	Exécution	
2021							
Recrutements CDI	20	20	95	8	7	1	151
Recrutements CDD	0	0	0	1	0	0	1
Autres entrées	2	0	0	0	0	0	2
<b>Total 2021</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>95</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>154</b>
2020							
Recrutements CDI	9	7	42	9	1	4	72
Recrutements CDD	0	0	0	0	0	0	0
Autres entrées	2	0	1	1	1	0	5
<b>Total 2020</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>43</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>77</b>
2019							
Recrutements CDI	16	20	87	19	4	4	150
Recrutements CDD	0	0	0	0	0	0	0
Autres entrées	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total 2019</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>87</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>150</b>



Départs au sein de l'entreprise sur les trois derniers exercices, et par catégorie d'employés :

	Hommes			Femmes			Total
	Cadre	Maîtrise	Exécution	Cadre	Maîtrise	Exécution	
<b>2021</b>							
Démissions	5	1	3	6	0	0	15
Licenciements	0	0	3	0	0	0	3
<b>Total 2021</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
<b>2020</b>							
Démissions	9	4	0	6	1	0	20
Licenciements	0	0	0	1	0	0	1
<b>Total 2020</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>21</b>
<b>2019</b>							
Démissions	12	5	2	11	0	0	30
Licenciements	1	1	6	1	0	0	9
<b>Total 2019</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>39</b>

**AUTRES CHIFFRES CLÉS 2021**

**5,8%**

Taux de mobilité interne au-delà de l'objectif fixé à 5,5%

**3%**

D'intéressement global de la masse salariale brute chargée

**LA FORMATION EN CHIFFRES**

Indicateurs	2019	2020	2021
Nombre d'heures de formation	56.940	45.000	72.180
Part de collaborateurs formés par rapport à l'effectif global	62%	52%	60%
Budget formation par rapport à la masse salariale globale	1%	1%	1%

**69 080**

heures de formation en présentiel et

**3 100**

heures de formation en digital-learning ont été dispensées.

**1 887**

collaborateurs ont bénéficié d'une formation soit

**60%**

de l'effectif de Lydec avec une moyenne de **22** heures par collaborateur.

**75%**

des formations sont assurées par le réseau des formateurs internes qui partage son expertise au sein de l'entreprise.

Accès de :

**+600**

cadres à l'Académie Lydec en ligne (plateforme digitale) avec un nouveau contenu

Académie Lydec :

**6**

parcours de professionnalisation transverses déployés auprès de plus de

**400**

collaborateurs

### 8.3.2 Développer une approche collaborative avec les parties prenantes

L'approche collaborative avec les parties prenantes est un axe structurant du projet d'entreprise et de la démarche RSE de Lydec, visant à développer et co-construire des solutions adaptées aux enjeux de l'entreprise et des parties prenantes, et notamment : répondre aux attentes des clients et les satisfaire, accompagner les fournisseurs dans leur démarche de responsabilité sociale et environnementale, contribuer à la mise en place d'un écosystème d'innovation collectif, conclure des partenariats structurants et contribuant à un impact positif sur les communautés locales.

#### Avec les clients

##### Politique et initiatives :

Lydec a pour engagement continu d'être à l'écoute et au service de l'ensemble de ses clients, afin de répondre au mieux à leurs attentes et de consolider la relation de confiance établie avec chacun d'entre eux. Les services clientèle de Lydec sont accessibles 24 h/24, 7 j/7.

##### Innover dans la relation et l'expérience client

##### Dématérialisation des parcours clients

Dans le contexte de pandémie Covid-19, Lydec a incité les clients à recourir davantage aux plateformes digitales déjà existantes (e-raccordement, e-lot, agence en ligne, application mobile 7/24...), sans avoir à se déplacer, ni à patienter et en totale sécurité.

En 2021, pour renforcer la proximité avec ses clients, l'entreprise a poursuivi la réalisation de l'ensemble des projets suivants, initiés en 2020 :

- Lancement de la dématérialisation des services de « Branchement & abonnement & résiliation » en ligne pour le Grand Public (en les rendant accessibles à partir de l'agence en ligne et de l'application mobile 7/24), afin que les clients deviennent acteurs du processus et interagissent en temps réel sur leurs propres dossiers et/ou demandes. Les e-services ont été déployés en site pilote en novembre 2021, pour un déploiement général en 2022.
- Lancement de la dématérialisation de la relation avec les grandes entreprises par la mise à disposition d'un Portail Interactif leur permettant d'accéder à

une panoplie de fonctionnalités et d'interagir à distance avec les chargés d'affaires.

Le développement du Portail Interactif a été lancé en 2021 et son déploiement est prévu en 2022.

- La refonte de l'Agence en Ligne, un espace qui permet aux clients de paramétrer, à partir de chez eux, leurs données, gérer leurs contrats, suivre leurs consommations, payer et vérifier l'état des règlements.

La nouvelle interface a été développée en 2021, pour un déploiement en 2022.

- La refonte de l'Application mobile 7/24, décidée en 2021 à la suite d'une écoute client afin la rendre plus intuitive et prévoir de nouvelles fonctionnalités.

Le déploiement et la mise en œuvre de la nouvelle application sont prévus en 2022.

#### APPLICATION MOBILE 7/24

Depuis sa mise en ligne, ce sont plus de 80 000 utilisateurs qui ont adopté l'application mobile 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 les données client, consulter les contrats et factures, suivre les consommations, payer les factures ;

#### Agir pour ma ville

remonter un événement, signaler un incident, suivre l'avancement des demandes effectuées et contribuer ainsi à l'amélioration du cadre de vie et de l'environnement urbain ;

#### Contactez mon conseiller

entrer en contact avec un conseiller au Centre de Relation Clientèle de Lydec ;

#### Ça m'intéresse

consulter l'actualité de Lydec, bénéficier de conseils pour une gestion optimale de mes consommations.

#### Cœuvrer en faveur de la satisfaction clients

##### Engagements clients

basée sur le conseil et l'accompagnement



basée sur la transparence et la réactivité



basée sur la proximité et l'écoute



## Proximité avec les clients

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.

Pour renforcer la proximité auprès de ses clients, Lydec a poursuivi en 2021 la réalisation de l'ensemble des projets suivants, initiés en 2020 :

- Lancement d'un projet de refonte du Centre de Relation Clientèle, avec, entre autres, l'intégration d'un serveur vocal interactif (SVI) et l'automatisation des enquêtes de satisfaction clients ;
- Réalisation d'une nouvelle segmentation clientèle ;
- Poursuite du déploiement des espaces multiservices et renforcement de ces

espaces par de nouveaux canaux ;

- Ouverture d'une agence Naps qui traite les demandes d'abonnement, de branchement, le règlement et les réclamations.

De plus, les clients bénéficient de canaux de paiement diversifiés : agences, espace multiservices, Internet, application mobile, prélèvement automatique bancaire, dépôt de provision, règlement à domicile, plateforme Fatourati, ...

## Réalisation des enquêtes de satisfaction des clients

Dans le cadre de l'amélioration continue des services, Lydec a réalisé des enquêtes de satisfaction des clients en 2021 avec de nouvelles dispositions permettant notamment de :

- Disposer d'un « pouls du marché » plus rapide pour accompagner le nouveau contexte clients à travers des écoutes

régulières et continues et la démultiplication des occasions d'écoute ;

- Favoriser les évaluations à chaud ;
- Mieux appréhender les résultats « intempestifs » ;
- Impliquer davantage les clients et promouvoir l'esprit d'écoute ;
- Capter rapidement les attentes opérationnelles des clients pour les transformer en actions et projets clientèle ;
- Introduire de nouveaux indicateurs d'évaluation de la satisfaction ;
- Innover dans la réalisation des enquêtes, avec le recrutement de panelistes pour monitorer dans le temps les principaux indicateurs de satisfaction des clients, et obtenir des résultats fiables à travers l'interrogation des mêmes clients, d'une vague à l'autre.

## RÉSULTATS

91%

taux moyen de respect des Engagements Clients

82%\*

taux de satisfaction des clients grand public

92%\*

taux de satisfaction des clients industriels

92%\*\*

taux de satisfaction des clients administrations

\* enquête de satisfaction de la qualité des services sur l'année 2021  
\*\* enquête de satisfaction de la qualité des services sur l'année 2019

## Avec les fournisseurs

### Politique et initiatives

#### Des achats responsables

Lydec aspire, à travers sa chaîne d'approvisionnement, à collaborer avec les fournisseurs pour intégrer les impératifs de durabilité, d'éthique, de protection des droits humains fondamentaux et de performances économique, sociétale et environnementale dans l'acte d'achat.

Ainsi, la politique d'achats de Lydec repose sur les trois piliers suivants :

1

L'efficacité économique et opérationnelle dans la satisfaction des besoins de ses clients

2

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 en la matière

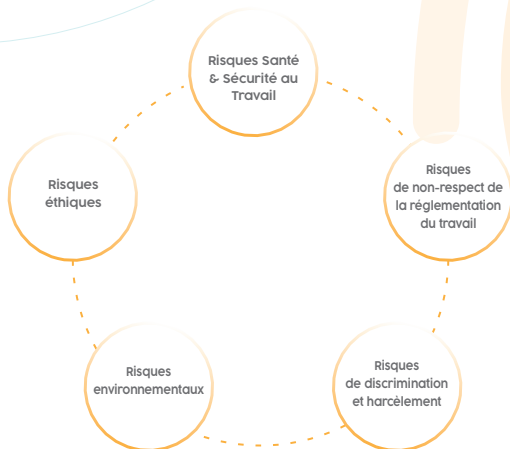
3

Le développement durable avec, entre autres, les exigences en matière de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et des règles de santé, sécurité au travail (SST)

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 la sensibilisation et l'évaluation des prestataires externes en 8.3.4).

Depuis 2019, Lydec dispose d'une grille de « criticité RSE » permettant de classer toutes les familles d'achat et les fournisseurs qui les composent selon 5 critères RSE :



A l'issue de cette analyse, les fournisseurs de Lydec sont catégorisés selon quatre niveaux de criticité (faible, moyenne, élevée, forte), ce qui permet d'identifier et prioriser les actions à mettre en place afin de réduire les risques éthiques, sociaux et environnementaux au niveau de la chaîne d'approvisionnement, telles que : la sensibilisation renforcée des fournisseurs concernés, l'évaluation sociale des fournisseurs les plus à risque, la réalisation de contrôles spécifiques pour les activités présentant un risque environnemental significatif.

En 2021, Lydec a publié et diffusé auprès de ses fournisseurs sa Charte Achats Responsables qui traduit les engagements de Lydec vis-à-vis de ses fournisseurs (respect des normes internationales, délais de paiement,

critères de sélection, etc.) ainsi que les engagements attendus de la part des fournisseurs en matière d'achats responsables et éthiques. En adhérant à cette charte, les fournisseurs s'engagent à s'inscrire dans une démarche de progrès pour une performance globale incluant les aspects économiques et ceux relevant de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE).

En 2022, Lydec poursuivra sa démarche d'achats et de relation fournisseurs responsables, en cohérence avec sa Feuille de route Développement Durable 2030 et le Pacte de l'Exemplarité de l'Administration (PEA) notamment. A cet égard, la Direction Achats de Lydec contribuera activement aux projets en lien avec la démarche environnementale de Lydec, et en particulier les enjeux climat (achats bas-carbone) et biodiversité.

## RÉSULTATS

100%

des nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux et environnementaux

## Avec l'écosystème d'innovation

### Politique et initiatives :

#### Une démarche d'open innovation partenariale

Lydec a développé une démarche d'innovation qui permet de contribuer à la mise en place d'un écosystème d'innovation collectif afin de définir et de mettre en œuvre, en synergie avec les parties prenantes externes, des solutions novatrices et pérennes autour d'enjeux de l'entreprise et de son territoire d'ancrage.

#### Partenariat avec La Fondation MAScIR

En 2021, Lydec et la Fondation MAScIR (Moroccan Foundation for Advanced Science Innovation and Research) ont conclu un accord-cadre de coopération dans le domaine de la recherche et du développement scientifique et

technologique. Cet accord-cadre, qui s'étale sur une durée de 5 ans, définit les termes et les conditions de la coopération entre les deux organisations, en vue de promouvoir la recherche et le développement et de renforcer l'open innovation ainsi que le développement du label « Made in Morocco ».

S'inscrivant dans cet accord-cadre de coopération, un premier projet est lancé pour la réalisation d'une étude basée sur la détection automatique des panneaux solaires photovoltaïques par l'imagerie satellite et l'intelligence artificielle. L'objectif est d'estimer la production totale d'électricité issue des panneaux solaires photovoltaïques dans la ville de Casablanca, à travers l'utilisation d'images satellites et/ou drones ainsi que

l'implémentation d'algorithmes d'intelligence artificielle.

#### Partenariat avec le Technopark (MITC)

En 2021, Lydec a conclu un partenariat avec la société Moroccan Information Technopark Company (MITC), gestionnaire du Technopark de Casablanca, visant à promouvoir l'entrepreneuriat technologique, et l'identification et l'accompagnement de potentielles start-ups pouvant proposer des solutions innovantes.

Dans ce sens, plusieurs discussions ont été entamées avec des start-ups du Technopark pour étudier les opportunités de collaboration avec Lydec, autour de problématiques qui lui sont propres.



Partenariat relatif au programme TV « Qui va investir dans mon projet ? spécial startups »

En 2021, Lydec a reconduit son partenariat avec Régie 3 pour la 2e saison du programme télévisé « 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 reconferme son engagement à soutenir l'écosystème d'innovation et d'entrepreneuriat marocain.

Diffusée sur la chaîne 2M en partenariat avec LaStartup Factory, l'émission télévisée est le premier techshow africain de confrontation, en six prime times, de startups et de Business Angels.

## RÉSULTATS

Chiffres clés de la 2<sup>ème</sup> édition de « Qui va investir dans mon projet ? Spécial start-ups »

134

candidatures

40

start-ups  
pré-sélectionnées

24

start-ups  
sélectionnées en final

14

start-ups bénéficiaires de  
13,2 millions de Dhs de  
fonds levés

3 millions

de téléspectateurs par  
prime

50 millions

de personnes touchées sur  
le digital sur l'ensemble de la  
diffusion du programme TV

## Avec les communautés



مؤسسة ليدك  
Fondation Lydec

### Politique et initiatives

#### 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 (voir 8.5.4) ;

- L'Engagement sociétal des collaborateurs de Lydec (voir 8.5.3 et 8.5.4).

Depuis 2015, 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.

Après avoir dressé le bilan de la période 2018-2020, la Fondation Lydec a renouvelé 6 conventions de partenariats structurants, sur ses trois axes d'intervention, pour la période 2021-2023 avec : l'Association des Enseignants des Sciences de la Vie et de la Terre du Maroc (AESVT), l'Association Recherche-Action pour le Développement Durable (ARADD), la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'environnement (FM6E), l'association Espace point de départ (ESPOD), Aquassistance Maroc, et la Fondation Marocaine de l'Etudiant (FME). Ces partenariats portent sur des programmes à impact variés, présentés dans le tableau suivant :



A travers ces partenariats et programmes d'action, la Fondation Lydec se positionne aujourd'hui comme un acteur contribuant concrètement au développement durable du Grand Casablanca.

### L'éducation et la sensibilisation à l'environnement et au développement durable

Sur la période 2015-2020, la Fondation Lydec a notamment contribué à :

- Mobiliser 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 ;

- Développer les Centres d'Education à l'Environnement (CEE) de Casablanca et Mohammedia, en partenariat avec l'Association des Enseignants des Sciences de la Vie et de la Terre (AESVT) ;

- Créer un espace expérimental d'agriculture urbaine irrigué par les eaux usées épurées de la Step de Médiouna, en partenariat avec l'Association Recherche-Action pour le Développement Durable (ARADD).

### L'engagement sociétal de nos collaborateurs

Sur la période 2015-2020, la Fondation Lydec a notamment contribué à :

- Réaliser des projets de raccordement en eau, assainissement, électricité et éclairage public (châteaux d'eau,

forages, pompage solaire, éclairage solaire, sanitaires d'écoles ...), via l'association Aquassistance Maroc, qui compte environ 300 bénévoles Lydec, et ce, au profit de familles situées dans des zones enclavées du Maroc ;

- Accompagner des étudiants brillants et méritants, par l'attribution de bourses et du tutorat assuré par des collaborateurs bénévoles de Lydec, en partenariat avec la Fondation Marocaine de l'Étudiant (FME) ;

- Accompagner des lycéens brillants et issus de milieux modestes, via son programme Imtiaz, par l'attribution de bourses de mérite et un programme de mentorat assuré par des collaborateurs volontaires de Lydec.

## RÉSULTATS

**+69 000**

élèves ont visité les CEE de Casablanca et Mohammedia (en partenariat avec l'AESVT) de 2015 à 2021

**+2 300**

visiteurs à l'espace expérimental d'agriculture urbaine de 1 600 m<sup>2</sup> regroupant plus de 80 espèces végétales irriguées par les eaux usées épurées de la Step de Médiouna (en partenariat avec l'ARADD)

### 8.3.3 Pérenniser la confiance par l'ancrage de la culture d'intégrité et des pratiques d'éthique

Lydec a érigé l'« Intégrité » comme l'une des valeurs fondamentales de l'entreprise et l'inclut dans son projet d'entreprise Synergies 2025.. Elle montre l'exemple dans sa mission de service public et « la bienveillance, le respect des exigences Santé et Sécurité au travail, l'honnêteté et la transparence sont respectées au quotidien ».

#### Politique et initiatives

##### Le dispositif éthique et déontologique de Lydec

##### Le système de management anti-corruption (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-corruption (SMAC). Elle est ainsi devenue la première entreprise marocaine certifiée en la matière selon le référentiel NM ISO 37001 en octobre 2018.

À la suite de 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-corruption (SMAC), déclaré conforme à la norme ISO 37001, et ce, depuis 2018, grâce aux nombreuses actions visant la consolidation et l'amélioration du SMAC et son appropriation par les collaborateurs.

En 2021, plusieurs actions ont été réalisées dans le cadre de l'amélioration continue du SMAC :

- La revue de la documentation SMAC/Ethique ;
- La nomination d'un responsable conformité anti-corruption ;
- La création d'un nouveau comité opérationnel des risques (voir 8.1.2) ;
- La revue de la cartographie des risques éthiques et corruption ;
- La revue de la cartographie des fonctions exposées aux risques et des matrices de délégation de pouvoirs ;
- La mesure de la maturité des activités face aux risques éthiques ;
- La mise à disposition d'un e-learning relatif à la prévention de la corruption et à l'éthique chez Lydec, destiné à l'ensemble des collaborateurs ;
- Le déploiement d'un module de

formation relatif à la fraude, et intégrant la prévention de la corruption selon la politique et les standards de Lydec, pour l'ensemble des chargés de clientèle et chefs d'agences Lydec ;

- Une meilleure appropriation et implication des pilotes de processus et des managers dans la mise en œuvre du SMAC, en grande partie imbriqué au Système de Management Intégré (SMI) de Lydec ;
- L'implication des partenaires commerciaux pertinents pour Lydec dans l'adoption de bonnes pratiques de lutte contre la corruption (sous-traitants, Association des électriciens agréés, ...) ;
- La mise en place des actions de sensibilisation et d'accompagnement des Lotisseurs et Prestataires de Lydec.

En 2021, Lydec a ainsi réussi l'audit de suivi de son Système de Management Anti-corruption (SMAC) certifié selon le référentiel NM ISO 37001.

## GOVERNANCE ET PRINCIPES D'ETHIQUE DE LA FONDATION LYDEC

La Fondation Lydec est gérée par un Conseil d'Administration composé de directeurs de Lydec (dont la Déontologue) ainsi que de trois 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 notamment 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 Lydec, 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.

#### Autres actions préventives et correctives en matière de corruption

La Direction Audit Interne & Inspection Générale (DAIG) 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 DAIG 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 à 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 Ethique et Développement Durable (CEDD).

## L'ETHIQUE DANS LES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES INTERNES ET EXTERNES

### Avec les collaborateurs

Les candidats souhaitant intégrer Lydec sont évalués selon leurs compétences techniques, managériales et comportementales, et toute forme de discrimination qui porterait sur d'autres critères est proscrite.

Par ailleurs, des critères portant sur l'intégrité et les principes d'éthiques des candidats sont intégrés aux grilles d'entretien de recrutement depuis 2019, et ces enjeux sont abordés lors du séminaire d'intégration des nouvelles recrues.

Le rappel des principes d'éthique se fait à l'occasion des entretiens annuels avec les collaborateurs de Lydec.

De plus, des actions de sensibilisation (ex. les « quarts d'heure éthique ») et de formation ciblée sont régulièrement effectuées auprès des collaborateurs.

En 2021, une enquête interne a été lancée auprès d'un panel de collaborateurs pour évaluer leur degré d'appréciation du SMAC, dans une démarche d'amélioration continue de ce dernier.

### Avec les fournisseurs

Le respect des règles d'éthique est l'un des fondements des relations avec les fournisseurs et sous-traitants (voir 8.3.2).

En 2021, Lydec a lancé un programme pilote de déploiement du SMAC pour deux de ses fournisseurs partenaires.

### Avec les clients

Une disposition relative à la démarche anti-corruption de Lydec a été intégrée dans différents supports destinés aux clients, tels que les contrats et les factures. Un avis a également été affiché en agences clientèle.

Par ce dispositif, les clients de Lydec sont invités à signaler tout acte ou comportement contraire à l'éthique.

## La cybersécurité et protection des données personnelles

### Une démarche cybersécurité robuste et certifiée

Le Système d'Information (SI) de Lydec est l'un des principaux leviers de la transformation digitale du fait des opportunités offertes par l'innovation dans le domaine des technologies de l'information, avec une attention particulière quant à sa sécurisation notamment vis-à-vis du risque cyber.

Les principales réalisations qui ont accompagné la montée en puissance des services digitaux et de leur sécurité en 2021 sont :

- La poursuite de la mise en œuvre du plan de progrès issu de l'audit de la Direction Générale de la Sécurité des Systèmes d'Information (DGSSI) ;
- L'évaluation de la robustesse du SI vis-à-vis des attaques cyber par la réalisation de tests d'intrusion par des experts indépendants homologués par la DGSSI ;
- Le renouvellement des équipements de sécurité par des équipements de nouvelle génération ;
- La réalisation d'un exercice de simulation d'une cyberattaque de grande ampleur (avec la préparation et la formation des acteurs concernés).

Il convient de rappeler que la mise en place de tout service nouveau fait l'objet

d'une attention particulière en termes de sécurisation par le biais d'une recette sécurité totalement intégrée aux processus de développement SI de l'entreprise.

En tant qu'Opérateur d'Importance Vitale (OIV), Lydec maintient une forte mobilisation dans la mise en œuvre des plans de progrès qui répondent aux exigences internes et de conformité qui découlent de la Directive Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information. Ce niveau de mobilisation s'est traduit par la reconduction des certificats basés sur le système de management de la sécurité de l'information selon les normes ISO 27001 (certifiée) et 27002, mais également le bon niveau de maturité du SI Lydec confirmé par les tests d'intrusion ainsi que les audits de la DGSSI et du groupe SUEZ.

### Protection des données à caractère personnel

La loi n°9-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, adoptée en février 2009, entérine l'obligation pour les entreprises d'assurer la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel. Dans ce contexte, Lydec a mis en place une démarche de mise en conformité ayant abouti à la réalisation des actions suivantes :

- Identification des traitements des données à caractère personnel ;
- Diagnostic de ces traitements à la lumière des exigences des dispositions légales ;

- Dépôt des dossiers d'autorisation et de déclarations de traitements auprès de la Commission Nationale de contrôle de la protection des Données à caractère Personnel (CNDP) ;
- Mise en place d'un dispositif interne pour maintenir dans le temps le niveau de conformité des traitements de Lydec avec la loi précitée.

Lydec a fixé les règles de protection des données à caractère personnel ainsi que les règles de gouvernance de la protection des données personnelles permettant un déploiement efficace de sa démarche de mise en conformité à la loi précitée.

La sécurisation au niveau SI tient également compte des obligations issues de la loi précitée. En effet, le déploiement de tout nouveau service SI, en appui à tout « traitement » métier et a fortiori tout « traitement » déclaré et/ou autorisé par la Commission Nationale de contrôle de la protection des Données à Caractère Personnel (CNDP), apporte les garanties techniques nécessaires à la protection des données à caractère personnel dès la déclaration.

Ces garanties techniques couvrent principalement l'accès contrôlé et proportionné à la donnée au regard de la finalité du traitement, le maintien de l'intégrité et la confidentialité de la donnée ainsi que la traçabilité pour les besoins d'audits. Il convient de rappeler que les aspects précités font l'objet d'audits réguliers par des cabinets indépendants et également par la CNDP de façon inopinée.



## RÉSULTATS

100%

des activités de Lydec sont couvertes par le SMAC certifié selon le référentiel NM ISO 37001

100%

des membres du Conseil d'Administration, des collaborateurs, et des partenaires commerciaux de Lydec, ont été informés des politiques et procédures de l'entreprise en matière de lutte contre la corruption

100%

des membres du Comité de Direction Générale de Lydec ont été formés à la lutte contre la corruption

34%

de l'effectif global de Lydec a été formé à la lutte contre la corruption en 2021 avec une répartition par catégorie comme suit

Année 2021			
Catégorie d'employés	Employés	Employés formés	% d'employés formés par catégorie
Cadre	635	457	72%
Maitrise	1089	561	52%
Exécution	1404	57	4%
<b>Total</b>	<b>3128</b>	<b>1075</b>	<b>34%</b>

Les collaborateurs ciblés par le module de prévention de la corruption correspondent aux fonctions de l'entreprise les plus exposées aux risques en matière d'éthique et de corruption.

15 signalements effectués en matière d'éthique

0 cas avéré de corruption en 2021

### 8.3.4 S'assurer du respect des droits humains dans les relations avec les parties prenantes

Lydec intègre le respect des droits humains de l'ensemble des parties prenantes au sein de sa politique générale, et de son projet d'entreprise Synergies 2025, notamment à travers sa valeur « Intégrité » et ses enjeux stratégiques « Culture Sécurité », « Capital Humain » et « Responsabilité Sociétale de l'Entreprise » qui couvrent des enjeux relatifs aux conditions de travail des collaboratrices et collaborateurs et chez les prestataires externes.

#### Politique et initiatives

##### Le respect des droits fondamentaux du travail

##### Le dialogue social

Les enjeux relatifs au respect des droits du travail, et en particulier la liberté d'association et le droit à la négociation collective pour les collaborateurs, sont pilotés par la Direction des Ressources Humaines (DRH), en conformité avec les lois du code du travail marocain et les principes de l'Organisation International du Travail (OIT).

«Favoriser un dialogue social responsable» est l'un des sept axes stratégiques de la feuille de route RH. Dans ce cadre, 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.

Chez Lydec, une commission est chargée des études sociales (Commission des Etudes) et une autre commission 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 se tient deux fois par an dans l'objectif d'échanger avec les partenaires sociaux sur les différents sujets qui intéressent le personnel. Le comité d'entreprise se réunit également deux fois par an, et les sujets traités sont en lien avec le dialogue social et l'actualité Lydec.

Les élections des représentants du personnel sont organisées conformément aux dispositions statutaires et à la réglementation en vigueur au Maroc. En 2021, les représentants du personnel sont au nombre de 13 chez Lydec. Ce nombre varie selon l'évolution de l'effectif global.

La surveillance du respect des droits syndicaux est assurée par :

- Une coopération permanente entre la Direction Générale, la DRH et les représentants des collaborateurs ;

- Des protocoles d'accords conclus pour améliorer les conditions de travail tout en assurant une adhésion aux nouveaux projets de l'entreprise et à l'évolution de ses métiers ;
- Un dialogue social régulier ;
- Une présence terrain et un travail de proximité entre les différents intervenants avec un dispositif de gestion des conflits basé sur le dialogue à tous les niveaux ;
- Une documentation regroupant les procédures est mise à la disposition du personnel.

Lydec n'a pas connu de grève ou de litige social ces 3 dernières années.

##### Une démarche structurée en faveur de la diversité

La politique de recrutement s'appuie sur les principes de transparence et d'équité, ainsi que sur la diversité et l'inclusion comme atouts majeurs 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 et en situation de handicap au sein de l'entreprise.

L'intégration des personnes à mobilité réduite et en situation de handicap participe à la performance, en impactant positivement le mode de management, la productivité, l'innovation, ainsi que la marque employeur. Pour renforcer l'intégration de ses collaborateurs, Lydec a poursuivi un certain nombre d'actions au cours de l'année 2021 :

- 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 de l'Académie Lydec aux personnes à mobilité réduite.

Concernant le recrutement et l'insertion des jeunes, Lydec a révisé le cursus d'intégration des nouvelles recrues et mis en œuvre des parcours de professionnalisation par profil métier.

Pour les seniors de l'entreprise, le coaching pré-retraite s'inscrit dans le cadre du

projet stratégique « Expérience collaborateurs » et a pour objectif de permettre aux seniors de mieux appréhender la suite et voir en cette nouvelle étape de vie une opportunité.

L'égalité femmes-hommes est un enjeu traité 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, la féminisation des métiers des secteurs de l'eau et de l'énergie étant un enjeu majeur.

## LE RESEAU WEL

En 2020, Lydec a lancé un réseau professionnel, 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 mindsets et renforcer les liens pour faire rayonner les femmes de Lydec en interne et en externe.

Ses objectifs :

### Promouvoir l'image des femmes

de Lydec au Maroc et à l'international

### Inculquer la culture de réseautage

pour faire évoluer les mindsets

### Organiser des événements d'échange

(lunch & learn, afterworks, mentoring, newsletter, etc.)

### Travailler sur l'Empowerment des Femmes

En mars 2021, le réseau WEL a notamment eu l'occasion de se réunir lors de la Women Week organisée par Lydec pour réfléchir aux actions à mettre en œuvre en matière de diversité genre au sein de l'entreprise.

## RÉSULTATS

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
<b>Année 2021</b>					
Cadre	462	72,76%	173	27,24%	635
Maîtrise	865	79,43%	224	20,57%	1.089
Exécution	1.372	97,72%	32	2,28%	1.404
<b>Total</b>	<b>2.699</b>	<b>86%</b>	<b>429</b>	<b>13,71%</b>	<b>3.128</b>
<b>Année 2020</b>					
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
<b>Total</b>	<b>2.726</b>	<b>86,27%</b>	<b>434</b>	<b>13,73%</b>	<b>3.160</b>
<b>Année 2019</b>					
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
<b>Total</b>	<b>2.832</b>	<b>86,20%</b>	<b>453</b>	<b>13,80%</b>	<b>3.285</b>

**14%**

de femmes au sein de l'effectif global

**27,4%**

de femmes parmi les cadres

**18%**

de femmes parmi le Comité de Direction Générale (CDG)

**25%**

de femmes parmi le Comité de Suivi des Projets Stratégiques (CSPS)

**74%**

des nouvelles recrues ont moins de 30 ans

**1,5%**

part des personnes à mobilité réduite et en situation de handicap au sein de l'effectif global

Répartition des effectifs par catégorie d'employés et par tranche d'âge en 2021 (hors intérim) :

	Cadre	%	Maîtrise	%	Exécution	%
-30	44	7%	55	5%	251	18%
30 à 50	269	42%	296	27%	721	51%
+50	322	51%	738	68%	432	31%
<b>Total</b>	<b>635</b>	<b>100%</b>	<b>1089</b>	<b>100%</b>	<b>1404</b>	<b>100%</b>

Répartition des membres CDG et CSPS par tranche d'âge (2021) :

Tranche d'âge	Nombre	%
-30	0	0%
30 à 50	4	36%
+50	7	64%
<b>Total (membres CDG)</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Tranche d'âge	Nombre	%
-30	0	0%
30 à 50	5	42%
+50	7	58%
<b>Total (membres CSPS)</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

## SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL (SST)

### POLITIQUE ET INITIATIVES

Le projet d'entreprise Synergies 2025 intègre parmi ses enjeux stratégiques la « Culture Sécurité » visant à ancrer une culture de sécurité intégrée pour les collaborateurs et les autres parties prenantes de Lydec, en particulier les prestataires externes.

#### Une démarche SST mature

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 Sécurité et Sûreté est conditionnée par la maîtrise de trois enjeux centraux :

1

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)

2

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

3

Communiquer en interne et en externe sur les leviers d'amélioration, de former les collaborateurs et parties prenantes concernées, et de renforcer leur engagement au quotidien

### En 2021,

Lydec a reconduit la certification de son système de management SST selon la norme ISO 45001, témoignant de sa maturité et de sa dynamique d'amélioration continue. Il convient de rappeler que Lydec a été certifiée selon la norme OHSAS 18001 dès 2012, et qu'elle est certifiée selon la nouvelle norme ISO 45001 depuis 2020.

Le système de management SST s'applique aux collaborateurs de Lydec et aux autres travailleurs qui œuvrent pour le compte de l'entreprise (sous-traitants, prestataires externes...).

#### Revue de la démarche SST en Comité de Direction Générale

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, Lydec examine, lors de la revue stratégique annuelle, les enjeux SST sur la base d'une écoute terrain pour identifier de nouvelles perspectives d'amélioration.

#### Consultation et participation des travailleurs dans le cadre de la démarche SST

Lydec dispose de plusieurs instances de consultation et de participation des travailleurs : le(s) « Comité central (locaux) Hygiène et Sécurité » (CHS et CLHS) sont des instances qui ont pour mission générale de contribuer à la protection de la santé et la sécurité des collaborateurs de Lydec. En 2021, le CHS a tenu 4 réunions avec 10 recommandations et les CLHS ont tenu 44 réunions avec une centaine de recommandations relatives à la santé, la sécurité, l'hygiène, la formation et l'ergonomie des travailleurs.

En outre, des questionnaires SST, notamment en lien avec la culture juste, sont soumis aux collaborateurs en interne ainsi qu'aux prestataires externes.

### Promotion de la culture de sécurité et de la culture juste

Lydec continue à déployer différentes actions d'ordre organisationnel, technique et humain, depuis l'année 2017, pour promouvoir la « culture juste » auprès de ses collaborateurs et sous-traitants. Il s'agit de mettre en place une véritable politique de reconnaissance, et de sanctions claires et équitables et comprises au sein de l'organisation en matière SST.

Les principales actions menées en 2021 dans ce sens ont été :

- La réalisation d'un autodiagnostic en rapport avec la culture de sécurité auprès des Directeurs de Lydec, en cohérence avec la feuille de route de Lydec visant à ancrer une culture de sécurité intégrée ;
- La réalisation d'une nouvelle enquête, en concertation avec le Groupe SUEZ, pour évaluer les perceptions de déploiement du projet de la culture juste auprès des collaborateurs. Plusieurs prix de la culture juste ont été remis par la Direction Générale aux collaborateurs exemplaires ;
- Le lancement d'un projet de déclinaison des fondamentaux de la culture juste auprès des sous-traitants de Lydec.

### Sensibilisation et formation SST des collaborateurs et parties prenantes externes

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, ainsi qu'auprès des sous-traitants et visiteurs externes de Lydec.

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 2021, et également dans le cadre du déploiement des actions issues du projet stratégique « assurer la mobilité en sécurité ».



D'autres actions de sensibilisation ont été déployées dans le cadre de la célébration de la Journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail.

En parallèle, le réseau des préventeurs SST a maintenu l'organisation de séances de sensibilisation au profit des collaborateurs et sous-traitants de Lydec autour de différents risques : espaces confinés, risques électriques, chute de plain-pied, éboulement, etc.

L'Académie Lydec a continué à adapter 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, culture de sécurité pour les managers de proximité...

### Principales actions mises en œuvre dans le cadre de la gestion SST de la crise sanitaire Covid-19 :

En raison de la crise sanitaire Covid-19, Lydec a mis en place, depuis mars 2020, plusieurs dispositions organisationnelles, techniques et humaines qu'elle continue à déployer, 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.

		Collaborateurs	Prestataires externes	Clients et visiteurs
<b>Equipements</b>	Dotation en équipements de protection et/ou de prévention (ex. masques, gels hydroalcooliques, désinfectants pour véhicules, etc.)	✓	✓	✓
	Prise de température à l'entrée de tous les sites	✓	✓	✓
<b>Procédures</b>	Déploiement de plusieurs modes opératoires (port et gestion des masques, mode opératoire en cas de détection d'un cas Covid positif, désinfection des véhicules, ...)	✓	✓	
	Déploiement massif des 10 règles sanitaires Covid-19	✓	✓	
	Lancement de campagnes d'audit et d'auto-évaluation sanitaire	✓	✓	
	Réorganisation du travail et adoption du télétravail pour plusieurs fonctions support	✓		
<b>Digitalisation et sensibilisation</b>	Sensibilisation, formation et information sur les mesures de prévention et de protection face au risque de contamination Covid-19	✓	✓	
	Sensibilisation sur la vaccination anti-Covid conformément aux recommandations des instances sanitaires du Maroc	✓		
	Diffusion systématique de notes de la direction générale en fonction de l'évolution de la crise sanitaire, pour inciter au maintien d'une vigilance accrue face à la Covid-19	✓		
	Services de proximité et/ou digitalisés (agences mobiles, application Lydec 7/24...)			✓

## RÉSULTATS

Principaux indicateurs SST sur les 3 derniers exercices :

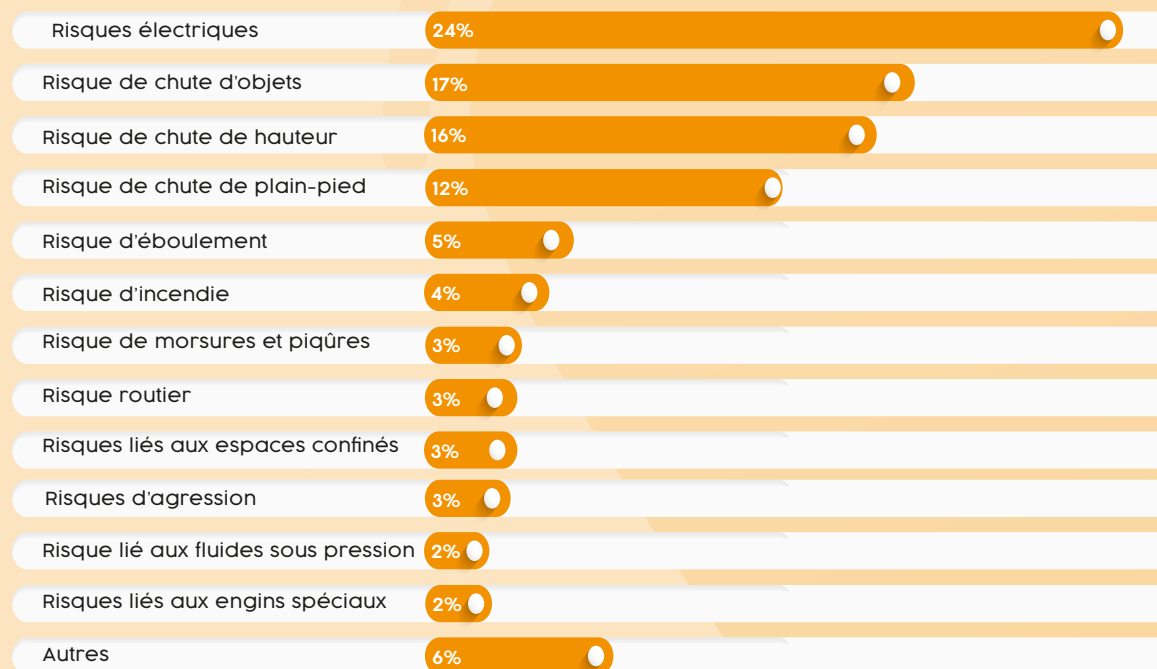
Indicateur	2019	2020	2021
Accidents du travail (AT) en service	2	1	1
Accidents du travail (AT) en trajet	4	5	1
Total des AT	6	6	2
Taux de fréquence des AT*	0,31	0,16	0,16
Taux de gravité des AT**	0,01	0,01	0,004

\*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.

Les risques routiers et de chute de plain-pied sont les principaux risques SST à l'origine des accidents de travail avec arrêt depuis 2010. Ils sont gérés dans le cadre d'un projet stratégique dédié.

## PRINCIPALES SITUATIONS DANGEREUSES IDENTIFIÉES EN 2021 :



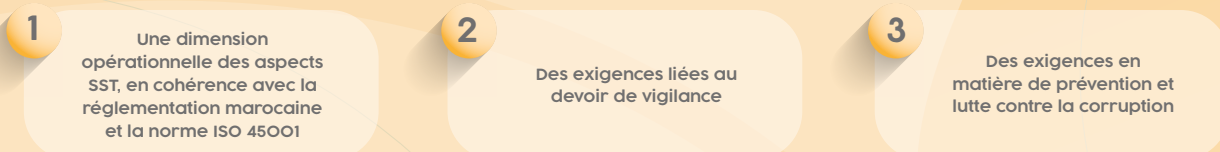
La remontée des Situations Dangereuses (SD) et des Bonnes Pratiques (BP) fait partie des indicateurs de performance SST. Cette démarche inclut également l'analyse des SD à haut potentiel de gravité et le partage du retour d'expérience (REX).

## SENSIBILISATION ET ÉVALUATION DES PRESTATAIRES EXTERNES

Dans le cadre d'un projet stratégique initié en 2018 visant la mise en conformité des entreprises sous-traitantes avec les exigences SST notamment, les objectifs suivants ont été identifiés :

- Déploiement des exigences du plan d'actions lancé par SUEZ dans le cadre du déploiement de la loi française relative au devoir de vigilance ;
- Accompagnement des entreprises sous-traitantes de Lydec, sur les aspects SST, pour une mise à niveau structurée, s'inscrivant dans un cadre global et reconnu ;
- Développement d'un référentiel structuré et adapté qui intègre également les exigences relatives à la démarche de prévention et de lutte contre la corruption de Lydec ;
- Avoir une base de sous-traitants « qualifiés » ;
- Intégrer ce référentiel dans le processus d'évaluation des sous-traitants.

Ainsi, un référentiel d'accompagnement et d'évaluation des sous-traitants a été élaboré en 2019 en intégrant :



Le référentiel s'applique à tous les fournisseurs actifs de Lydec, et a fait l'objet d'une communication auprès des sous-traitants pour les sensibiliser sur l'ensemble des thématiques abordées.

La première campagne d'évaluation des sous-traitants a été lancée en 2019 auprès d'un panel de 9 fournisseurs et sous-traitants. En 2020, des réunions de mise en place et de suivi des actions individualisées ont été organisées avec les entreprises évaluées. En 2021, 6 entreprises ont fait l'objet d'une nouvelle campagne d'audit, pour lesquelles des actions d'amélioration ont été convenues.

En 2021, aucune résiliation de marché n'a été effectuée à la suite de l'évaluation. Le choix du panel 2021 des entreprises évaluées couvre tous les métiers de Lydec, et il se fait sur la base de l'analyse et grille de criticité RSE (voir 8.3.2) de 2020, qui a permis d'identifier 192 fournisseurs avec une criticité forte.

Les prestataires ciblés pour l'évaluation représentent environ 60% du montant des achats de Lydec réalisés en 2019 et 2020.

# 8.4 AGIR EN FAVEUR DE LA GESTION DURABLE DES RESSOURCES NATURELLES, DE LA BIODIVERSITE, ET DU CLIMAT

## CHIFFRES CLÉS 2021

Système de management environnemental (SME) chez Lydec :

		2016	2017	2019	2019	2020	2021
Pourcentage des sites d'exploitation certifié par la norme ISO 14001 (en pourcentage du total des sites)	Assainissement	50%	50%	75%	75%	75%	75%
	Energie électrique		20%	30%	35%	35%	35%
Masse salariale employée dans une structure certifiée par un organisme accrédité par un SME (en % du total)		3,10%	8,10%	8,80%	10%	10%	10%
Puissance électrique concernée par la certification ISO 14001 (en MW)		12,8	200,1	529,4	529,4	564	564

### Eau potable

**77%**

rendement du réseau de distribution d'eau potable

**+ 10**

millions de m<sup>3</sup> d'eau potable économisée

**100%**

taux de conformité de la qualité de l'eau potable, avec un effort analytique

**53%**

supérieur aux exigences de la norme NM O3.7.002 (version 2011)

### Assainissement

**92**

nouvelles conventions d'accompagnement signées avec des industriels

**351**

assistances techniques réalisées auprès des industriels

**3 655**

enquêtes effectuées sur les rejets industriels

**24** plages et **72** stations de surveillance contrôlées durant la saison estivale

**37 000**

estivants sensibilisés à la préservation de l'environnement, de l'océan et du littoral

### Électricité

**93%**

rendement du réseau de distribution d'électricité

### Eclairage public

**+ 18 800**

luminaires LED exploités sur le périmètre de la gestion déléguée

## PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHÉ ENVIRONNEMENTALE DE LYDEC

Lydec intègre naturellement les enjeux environnementaux, qui sont inhérents à ses métiers et activités, à sa démarche sur son territoire d'ancrage, le Grand Casablanca.

Pour rappel, 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 », et de 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 a consacré 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 matière de politique environnement, énergie, et climat, avec la réalisation de son premier bilan carbone. Dans la continuité de sa démarche, Lydec a intégré à sa Feuille de route Développement Durable 2030 un engagement relatif à l'action « en faveur de la gestion durable des ressources naturelles, de la biodiversité, et du climat », illustrant sa volonté de renforcer ses actions, en lien avec ses métiers, pour préserver l'environnement, lutter contre les changements climatiques et s'y adapter. En 2021, la démarche environnementale de Lydec gagne en maturité et se restructure davantage autour d'enjeux étroitement liés : le climat (volets atténuation et adaptation) et la biodiversité.

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. Les stations de prétraitement El Hank et Eaucéan, la station d'épuration (Step) de Médiouna, et les postes sources Abbé de l'Épée, Dar Bouazza et Sidi Othmane sont ainsi certifiés ISO 14 001.

Les collaborateurs de Lydec sont engagés pour atteindre les objectifs environnementaux 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.

### 8.4.1 Développer des solutions pour la gestion durable de la ressource en eau

Dans un contexte de stress hydrique, la gestion durable de la ressource en eau est un enjeu stratégique au niveau national ainsi que pour Lydec, sur son territoire d'ancrage marqué par une urbanisation soutenue. Ainsi, Lydec a pour principaux objectifs de réaliser des économies d'eau sur son réseau de distribution et dans son fonctionnement interne, et d'améliorer la qualité de l'eau potable distribuée aux différents acteurs du territoire (ménages, opérateurs économiques et industriels, etc.).

#### Politique et initiatives

##### Détecter et limiter les fuites d'eau

Les équipes opérationnelles de Lydec se mobilisent au quotidien pour limiter les pertes en eau potable, notamment les pertes dues aux fuites dans le réseau. A ce titre, l'amélioration des rendements de distribution et de la performance du réseau de distribution est un objectif central de la politique environnementale au niveau opérationnel. Il est également crucial 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.

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 équipes, Lydec optimise et améliore le rendement de son réseau d'eau potable, ce qui permet d'éviter des pertes significatives en volume.

L'entreprise intensifie ses efforts pour limiter ses pertes en eau et accélérer la transition vers un réseau intelligent de distribution d'eau potable, et a notamment, en 2021 :

- Renforcé ses effectifs pour la recherche de fuites en 2020 et a maintenu la même cadence durant l'année 2021 ;
- Accru son parc de détecteurs acoustiques (2 200 détecteurs au total, soit 200 détecteurs supplémentaires par rapport à 2020), toujours pour lutter contre les fuites ;
- 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 ;
- Mené plusieurs opérations de renouvellement, notamment pour remplacer les parties du réseau constituées de fonte grise, sujettes à la dégradation (et donc aux fuites) ; une partie des tronçons concernés par le renouvellement a été identifiée grâce aux nouvelles technologies de détection (smart ball, outils de diagnostic de corrosion, etc.).

##### Contrôler et améliorer la qualité de l'eau potable

Lydec veille au quotidien à la qualité de l'eau potable distribuée sur son réseau via Labelma, son laboratoire d'analyses des eaux.

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. Lydec réalise un programme de surveillance de la qualité de l'eau conformément aux normes marocaines en vigueur NM O3.7.OO1 (version 2020) et NM O3.7.OO2 (version 2011).

Lydec publie des bulletins d'analyse de la qualité de l'eau distribuée chaque trimestre en agences clientèle et sur son site web.

Afin d'anticiper tout éventuel changement des paramètres organoleptiques de l'eau (odeur et goût), Lydec procède à l'exploitation des données organoleptiques émises par son panel de dégustateurs des eaux à domicile (10 personnes) avec une fréquence de dégustation de 3 fois par 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 ».

Par ailleurs, le renouvellement du réseau de distribution d'eau potable permet également d'éviter la détérioration de la qualité de l'eau.

##### Optimiser les consommations d'eau pour le fonctionnement interne

Afin de mener à bien ses missions et assurer le bon fonctionnement de ses ouvrages techniques et de ses infrastructures (ex. réseaux de distribution d'eau, stations de pompage, etc.), Lydec doit elle-même recourir à l'utilisation d'eau. Pour limiter au mieux son empreinte environnementale, Lydec reporte chaque année sa consommation d'eau afin d'établir des mesures de réduction et vérifier l'efficacité des mesures déjà mises en place. Ces actions sont également une contribution à la mise en œuvre de l'objectif du Pacte de l'Exemplarité de l'Administration (PEA) relatif à la gestion environnementale des bâtiments administratifs.

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, capteurs de mouvement sur les robinets, contrôle des fuites d'eau, 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.

## RÉSULTATS

**77%**

rendement du réseau de distribution d'eau potable de Lydec, stable depuis 3 ans

**+ 10**

millions de m<sup>3</sup> d'eau potable économisés en 2021, et 74 millions de m<sup>3</sup> par rapport à 1997 (soit le volume annuel nécessaire à plus d'1,2 million d'habitants)

**13**

km de canalisations

**17 900**

km de réseaux « écoutés » lors des opérations d'inspections nocturnes

**+1 500**

fuites sur conduite détectées et réparées

**98 900**

analyses portant sur plusieurs paramètres microbiologiques, physicochimiques et organoleptiques avec un taux de conformité de

**1 460**

branchements renouvelés avec une économie d'eau potable supérieure à 1 litre par seconde par kilomètre de réseau renouvelé

**100%**

effort analytique

**53%**

supérieur à ce qui est exigé par la norme NM O3.7.OO2 (version 2011)

### Volumes de consommations internes d'eau :

Consommation (m3)	2019	2020	2021
Eau	153 093	160 890	217 807

Il est à noter que l'entreprise continue à se développer d'année en année, ce qui explique la hausse de ses consommations d'eau et d'énergie, en particulier au niveau de ses stations de pompage (activités exploitation eau et assainissement).

En revanche, au niveau de ses seuls sites administratifs, Lydec constate une baisse de ses consommations d'eau de l'ordre de 26% entre 2020 et 2021.

## 8.4.2 Agir pour la préservation des milieux récepteurs

S'il est essentiel d'assurer l'alimentation en eau potable du Grand Casablanca et de minimiser les pertes sur le réseau de distribution, il est également indispensable de pouvoir traiter les eaux usées et d'éviter le rejet de polluants dans l'environnement naturel. Ainsi, l'entreprise se mobilise afin de relever les défis technologiques et humains des grands projets de dépollution.

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.

### Politique et initiatives

#### Traiter les eaux usées et pluviales

Les rejets d'eaux usées dans l'écosystème naturel sont une problématique que Lydec traite, en assurant en permanence la maintenance de tous ses sites pour éviter la contamination de l'environnement par des rejets dangereux.

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 et rejet en mer de Lydec.

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 a été conçue pour préserver l'environnement, l'écosystème côtier et l'hygiène publique des rejets d'eaux usées domestiques et industrielles.

## GALERIE PÉDAGOGIQUE EAUCÉAN



La galerie pédagogique de la station Eaucéan est un espace ayant pour vocation à sensibiliser toutes les parties prenantes (écoles, universités, associations, élus, médias...) aux différentes étapes du cycle de l'eau et de traitement des eaux usées ainsi qu'aux enjeux liés à la préservation du littoral et des océans, dans un contexte de changement climatique. Il s'agit d'un espace offrant une expérience immersive et qui peut être visité avec ou sans guide, grâce à des vidéos, des panneaux pédagogiques et des hublots donnant directement vue sur les installations techniques de la station. Depuis son ouverture en juin 2015, la

galerie pédagogique a accueilli des milliers de visiteurs.

En novembre 2019, Son Altesse Royale la Princesse Lalla Hasnaa, présidente de la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement, a remis pour la 2e fois le trophée Lalla Hasnaa du « Littoral Durable » à Lydec, dans la catégorie « Responsabilité Sociale et Environnementale des Organismes », pour sa galerie pédagogique Eaucéan qui représente une contribution concrète à la préservation du littoral.

Lydec porte aussi une attention particulière aux potentiels rejets industriels et établit des conventions d'accompagnement avec plusieurs industriels afin d'évaluer la conformité de leurs rejets et leur apporter une assistance technique permettant une meilleure conformité des rejets.

Enfin, les rejets d'eaux pluviales font l'objet de contrôle et d'entretien tout au 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.

### Réduire l'impact des déchets solides sur l'océan

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.

La station El Hank traite près de 50% des eaux usées de la zone ouest Casablanca. En 2021, Lydec a poursuivi l'extraction des déchets issus des surverses de cette station lors des grands épisodes pluvieux.

## ÉTUDE D'IMPACT SUR LA BIODIVERSITÉ MARINE

Chaque année, dans le cadre de son plan de surveillance, Lydec mène une étude d'impact sur l'environnement des émissaires (des systèmes anti-pollution El Hank et Eaucéan) sur le littoral du Grand Casablanca, visant, entre autres, à évaluer l'indice de biodiversité par zone et connaître la qualité écologique des sites et comparer leur évolution dans le temps.

En 2021, l'étude réalisée a démontré une augmentation significative du nombre d'espèces sous-marines recensées par rapport aux années précédentes (via l'indice de Shannon) :

de  
**19 à 56** espèces

de 2019 à 2021 sur la zone  
Ouest (El Hank)

de  
**5 à 54** espèces

de 2017 à 2021 sur la zone  
Est (Eaucéan)

### Contrôler la qualité 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, conformément aux prescriptions de la Norme Marocaine en la matière. Cette

surveillance 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 (systèmes anti-pollution – SAP Est et Ouest) mises en place par Lydec pour protéger le littoral et l'environnement.

Le Laboratoire National d'Etude et de la

Surveillance de la Pollution (LNEP) choisit 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 eaux de baignade des plages concernées font l'objet de contrôle de fin

mai à fin septembre, avec une fréquence de prélèvement. Les principaux paramètres contrôlés par Labelma sont : E. Coli, Entérocoques Intestinaux, pH et

température. Les résultats des analyses sont communiqués au LNEP ainsi qu'à la Direction Régionale de l'Environnement (DRE).

La qualité des eaux de baignade a connu une nette amélioration au fil des années. La classification des stations de surveillance se fait selon la norme marocaine NM.O3.7199.

### 19<sup>ÈME</sup> ÉDITION DE L'OPÉRATION PLAGES PROPRES



En partenariat avec la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'environnement (FM6E), l'Association des Enseignants des Sciences de la Vie et de la Terre du Maroc (AESVT) et les autorités locales de Casablanca, la Fondation Lydec a déployé l'opération Plages Propres en juillet et août 2021 sur la plage Lalla Meryem pour la 19<sup>e</sup> fois, et la plage Nahla pour la 4<sup>e</sup> fois.

L'opération a été organisée dans le strict respect des règles et mesures sanitaires en vigueur, dues au contexte de pandémie Covid-19, sous le thème « b7arblaplastic » (plage sans plastique), et a permis de

sensibiliser plus de 37 000 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, et de collecter près de 4 800 kg de déchets plastiques au niveau des deux plages parrainées.

A noter que sur la période 2015-2020, plus de 122 000 estivants ont été sensibilisés à la protection de l'environnement et de l'océan, dans le cadre de « Plages Propres » sur les deux plages parrainées par la Fondation Lydec.

### RÉSULTATS

**97%**

de rendement épuratoire pour les Step de Médiouna et de Nouaceur, toutes pollutions confondues.

#### Rejets industriels

**92**

nouvelles conventions d'accompagnement des industriels,

**3 655**

enquêtes sur les rejets industriels et

**351**

assistances techniques.

**100%**

du littoral casablançais dépollué via les stations de prétraitement El Hank et Eaucéan.

#### Rejets d'eaux pluviales

**29**

opérations de nettoyage de rejets colmatés, avec un volume de déchets déposé de

**42 m<sup>3</sup>.**

**1,5**

tonnes de colis, chiffons, canettes et filets de pêches usagés, entre autres déchets collectés au niveau de la station El Hank lors des grands épisodes pluvieux.

#### Eaux de baignade

**24**

plages contrôlées, via

**72**

stations de surveillance, et

**2 924**

analyses des paramètres physico-chimiques et bactériologiques des eaux de baignade.

### 8.4.3 Contribuer à la gestion efficace de l'énergie

Le bilan carbone de Lydec révèle que la grande majorité des émissions de GES de l'entreprise est imputable aux émissions indirectes et plus particulièrement celles 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 CO<sub>2</sub>e par kWh pour l'achat d'électricité (d'après la Base Carbone® de l'ADEME et le Rapport « Bilan Carbone » des

cabinets Care & Consult et Wavestone, juin 2018).

La lutte contre les pertes d'énergie et les mesures d'efficacité énergétique sur les réseaux d'électricité permettent donc de réduire considérablement les émissions de GES de Lydec et font partie de ses enjeux prioritaires en matière d'environnement/climat.

#### Politique et initiatives

##### Réduire les pertes sur le réseau 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.

Des efforts de résorption des pertes techniques et commerciales sont portés par Lydec à travers des projets de renouvellement et de renforcement du réseau de distribution, ainsi que des projets d'optimisation basés sur l'analyse détaillée des données recueillies sur l'ensemble du réseau. L'utilisation de nouvelles technologies permet une utilisation raisonnée des ressources d'énergie.

Par ailleurs, en 2021, 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, et a également poursuivi ses actions de lutte contre les fraudes et anomalies sur les réseaux électriques Basse Tension (sectorisation et

analyse ciblée de la consommation des clients en fonction de leur activité et fluctuation de leur consommation). Lydec a également adapté la puissance de 91 postes de distribution publique afin d'aligner les besoins de ses clients avec les outils de distribution et éviter les consommations d'énergie inutiles.

### Améliorer l'efficacité énergétique de l'éclairage public

La politique de Lydec en matière d'éclairage public est 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 160.000 points lumineux, la maintenance non destructive des candélabres est un enjeu central.

Dans une optique d'efficacité énergétique, les équipes Lydec en charge de l'éclairage public ont également recours aux nouvelles technologies comme un levier

d'amélioration environnementale. Lydec a mis en place une campagne de renouvellement de son parc d'éclairage public et a notamment choisi de se tourner vers la technologie LED qui dispose d'une meilleure durée de vie et 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 Schéma Directeur d'Aménagement Lumière (SDAL).

De plus, cette composante LED a été intégrée au cahier des charges Lotissements qui a été revu, ainsi que dans les projets de restructuration des quartiers en basse tension sur la partie éclairage public.

Enfin, 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.

## UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DE L'ÉNERGIE (SMEN) CERTIFIÉ ISO 50001 POUR L'ÉCLAIRAGE PUBLIC

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 ainsi déployé des ressources afin d'évaluer la performance (diagnostics terrain, revue énergétique, etc.) et atteindre

les standards requis par l'ISO 50001.

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 la certification ISO 50001 (nouvelle version 2018 de la norme) pour l'activité éclairage public. En 2021, Lydec a obtenu avec succès le renouvellement de sa certification ISO 50001, pour l'activité d'éclairage public sur le territoire de la gestion déléguée : Communes urbaines de Casablanca, Mohammedia et Ain Harrouda.

## PROJET D'EXTENSION DU SMEN A L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS DE LYDEC

Depuis 2020, Lydec se prépare à faire évoluer le périmètre de son système de management de l'énergie à l'ensemble de ses activités conformément à la :

Norme  
**ISO 50001** v2018

### Optimiser les consommations d'énergie pour le fonctionnement interne

#### Consommations d'électricité

Pour mener à bien ses missions et assurer le bon fonctionnement de ses ouvrages techniques et de ses infrastructures (ex. réseaux de distribution d'électricité, postes sources, etc.), Lydec doit elle-même recourir à l'utilisation d'énergie. Afin de limiter au mieux son empreinte environnementale, Lydec reporte chaque année sa consommation d'électricité afin d'établir des mesures de réduction et

vérifier l'efficacité des mesures déjà mises en place. Ces actions sont également une contribution à la mise en œuvre de l'objectif du Pacte de l'Exemplarité de l'Administration (PEA) relatif à la gestion environnementale des bâtiments administratifs.

Pour réduire sa consommation d'électricité en interne, Lydec agit sur deux axes. Lydec souhaite en premier lieu responsabiliser ses collaborateurs. Dans ce sens, l'entreprise sensibilise aux écogestes et 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).

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 présence et de mouvements, l'arrêt automatique de la climatisation en soirée, les rondes nocturnes pour vérifier que l'éclairage et les appareils sont éteints, etc.



### Consommations de carburant

Lydec a déployé un dispositif étoffé de mesures visant à la réduction des consommations de carburant de son parc automobile :

- Projet d'ordonnement mis en place afin de rationaliser les déplacements des équipes opérationnelles ;
- Mutualisation de certains véhicules entre plusieurs collaborateurs également mise en place ;
- Modernisation de la flotte de véhicules en remplaçant les voitures les plus polluantes (190 véhicules de service ont été renouvelés en 2021) ;
- Installation de boîtiers intelligents pour mesurer la consommation des véhicules, évaluer le comportement des conducteurs et identifier des leviers d'amélioration ;
- Equipement de 100% des camions hydro cureuses et camions nacelles d'un système de géolocalisation ;
- Formation à l'écoconduite visant à réduire les excès de vitesse en sus de l'adoption d'une conduite moins consommatrice de carburant ;
- Remplacement de 60 vélomoteurs thermiques par des vélomoteurs électriques en 2021, par la mise en place d'un contrat de location longue durée des vélomoteurs électriques avec maintenance.

### RÉSULTATS

**93%**

de rendement du réseau de distribution d'électricité de Lydec depuis trois ans.

**1 803**

postes clients Moyenne Tension contrôlés sur la plateforme de télérelève, dont 540 également contrôlés sur site.

**15 879**

GWhs récupérés grâce aux actions de lutte contre les fraudes et anomalies sur les réseaux électriques Basse Tension.

**91**

postes de distribution publique ont vu leur puissance adaptée par Lydec pour un gain de 201 MWh.

**+ 18 800**

luminaires LED exploités sur le périmètre de la gestion déléguée (+ 2 400 versus 2020).

### CONSOUMATIONS INTERNES D'ÉLECTRICITÉ :

Consommation (kWh)	2019	2020	2021
Electricité	41 657 766	45 240 921	51 422 720

Il est à noter que l'entreprise continue à se développer d'année en année, ce qui explique la hausse de ses consommations d'eau et d'énergie, en particulier au niveau de ses stations de pompage (activités exploitation eau et assainissement).

En revanche, au niveau de ses seuls sites administratifs, Lydec constate une baisse de ses consommations d'électricité de l'ordre de 2% entre 2020 et 2021.

### CONSOUMATIONS DE CARBURANT DE LA FLOTTE DE VÉHICULES DE LYDEC PAR TYPE D'ENGIN OU DE VÉHICULES :

Consommation par type de véhicule ou d'engin (milliers de L)	2019	2020	2021
Véhicules de service	1 134	1 102	1 189
Véhicules de fonction	76	55	73
Poids lourds	389	377	452
Autres (groupes électrogènes, engins de chantier, etc.)	65	64	114
<b>Total</b>	<b>1 664</b>	<b>1 598</b>	<b>1 829</b>

La hausse de la consommation de carburant en 2021 par rapport 2020 est due principalement : à la reprise post-Covid (en 2020, environ 30% des véhicules étaient en arrêt avec le ralentissement de l'activité), aux pluies exceptionnelles de janvier 2021 (tous les moyens matériels, incluant engins et véhicules, ont été mobilisés 24H/24) et aux opérations de vidanges des bassins d'orage (voir prévention et lutte contre les inondations en 8.5.2), ou encore à plusieurs opérations importantes de pompage des eaux usées.

## BILAN CARBONE DE LYDEC

### POLITIQUE ET INITIATIVES

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.

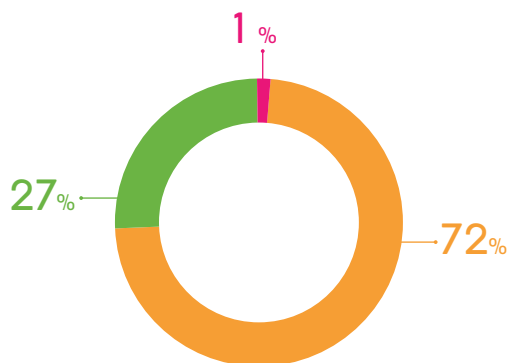
Dès janvier 2016, Lydec a élaboré un plan d'actions changement climatique visant « la maîtrise des effets et l'adaptation au changement climatique sur le territoire du Grand Casablanca », articulé autour de trois enjeux prioritaires : l'eau, l'énergie, l'océan.

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).

En 2020, Lydec a actualisé son bilan carbone (portant sur l'année 2019) : le total de ses émissions de GES s'élève à environ 375 000 TeqCO<sub>2</sub>\*. Les émissions issues des activités de distribution d'électricité et d'éclairage public représentent 76% des émissions de GES totales de Lydec, et 72% des émissions de GES sont concentrées sur le scope 2, les émissions indirectes associées à l'énergie (consommation d'électricité notamment).

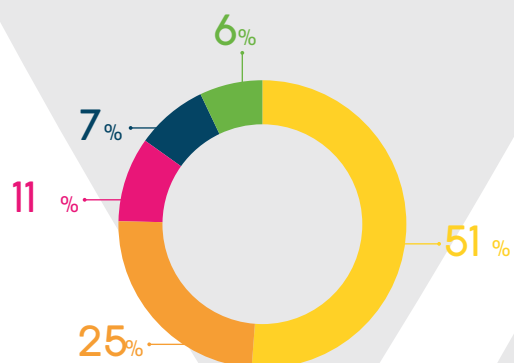
\* Avec une part d'incertitude, inhérente à tout Bilan Carbone®, de l'ordre de 12% du total des émissions de Lydec (selon les données collectées et les facteurs d'émission utilisés)

Répartition des émissions de GES par scope (1, 2, 3) en 2019



- Emissions directes de GES
- Emissions indirectes associées à l'énergie
- Autres émissions indirectes de GES

Répartition des émissions de GES par activité en 2019



- Distribution d'électricité
- Eclairage public
- Administratif et Support
- Eau potable
- Assainissement

### ENGAGEMENTS CLIMAT DE LYDEC

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 3% (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 dépend 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

En 2021, Lydec a redéfini son objectif climat :

**Réduire les émissions de GES totales de 25% à horizon 2030 par rapport à la trajectoire tendancielle (avec un objectif intermédiaire de 14% d'ici à 2026)**

A noter que cet objectif global est :

- Défini par rapport à une situation de référence (« trajectoire tendancielle ») et tient ainsi compte de l'évolution future du périmètre de Lydec (volumes d'eau et d'électricité distribués, nombre de luminaires, etc.), et,
- Conditionnel à une amélioration du contenu carbone du mix électrique marocain.

Afin d'atteindre les objectifs fixés, Lydec a mis à jour son plan d'actions d'atténuation des émissions de GES, articulé autour des six axes suivants (par ordre d'importance en termes de contribution à la réduction de GES) :

1

Réduction  
des émissions liées  
aux pertes électriques

2

Performance  
de l'éclairage public

3

Politique  
achats responsables  
/ bas-carbone

4

Performance  
des procédés métiers

5

Gestion  
des bâtiments et sites

6

Réduction des émissions  
de GES liées aux déplacements

### 8.4.4 S'adapter aux changements climatiques

Le défi de la lutte contre le changement climatique revêt une double dimension que sont l'atténuation des émissions de GES et l'adaptation aux changements climatiques. Si la question de l'atténuation est essentiellement traitée par Lydec via la gestion efficiente de l'énergie (voir page précédente), celle de l'adaptation demeure tout aussi nécessaire. Lydec opère en effet sur un territoire exposé au stress hydrique et aux risques naturels, pouvant notamment s'exprimer par des épisodes pluvieux intenses et de courte durée, comme en témoignent les inondations qui ont eu lieu à Casablanca en janvier 2021, et qui ont servi de rappel quant à la fragilité de la ville et de l'importance de renforcer la capacité de réponse de Lydec pour une plus grande résilience.

Le Nouveau Modèle de Développement (NMD) du Maroc inclut au sein de son axe 4 deux choix stratégiques qui sont en lien direct avec l'adaptation au changement climatique : d'une part, la préservation des ressources naturelles et le renforcement de la résilience des territoires au changement climatique, et d'autre part, la préservation des ressources rares en eau. La démarche de Lydec en matière d'adaptation s'inscrit ainsi pleinement dans l'impulsion donnée par le NMD.

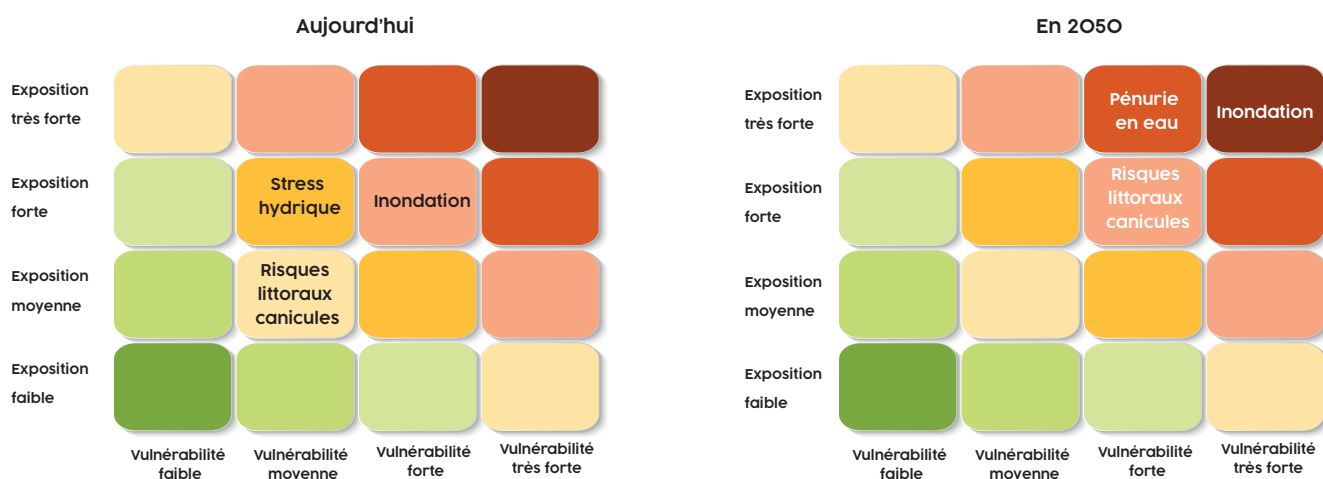
#### Politique, initiatives et résultats

#### Diagnostic des vulnérabilités au changement climatique et stratégie d'adaptation

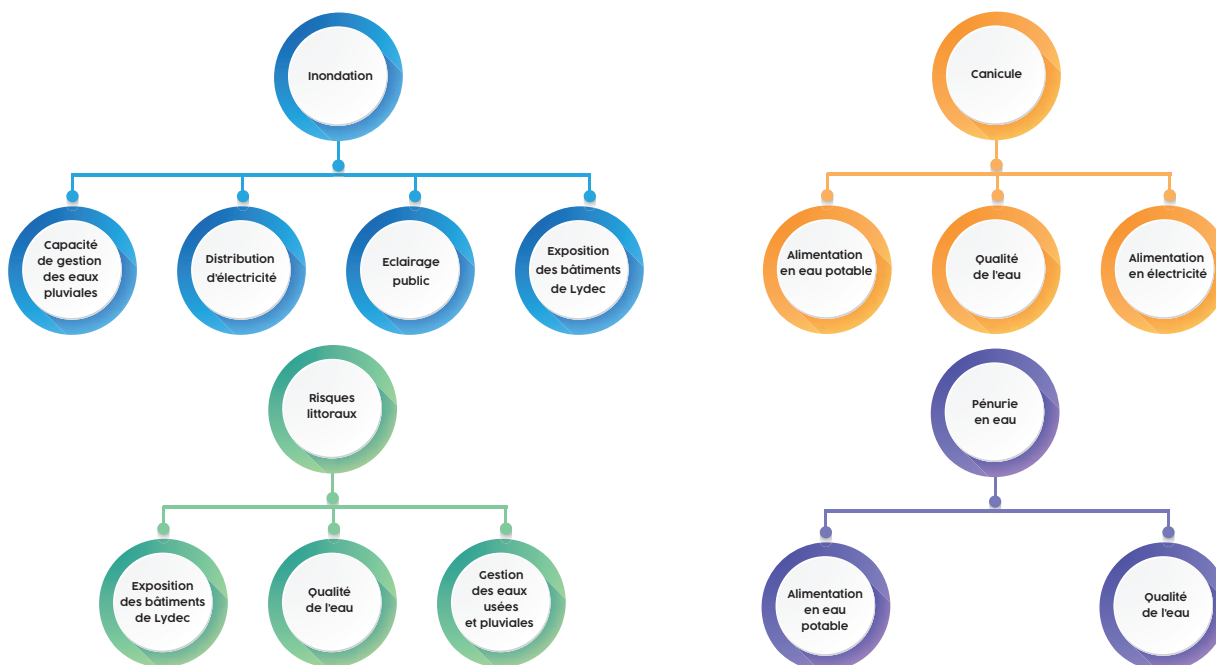
En 2021, Lydec a réalisé un premier diagnostic de ses vulnérabilités au changement climatique, avec l'appui d'un cabinet international expert dans ce domaine.

Les principaux risques identifiés pour la région climatique dite « méditerranéenne douce », où se situe Casablanca, et ayant un impact direct sur tous les métiers de Lydec sont les suivants : inondations, stress hydrique / pénuries en eau, risques littoraux, et canicules.

#### Synthèse des vulnérabilités et de l'exposition de Lydec face aux risques climatiques



#### Synthèse des principaux impacts climatiques sur les activités de Lydec



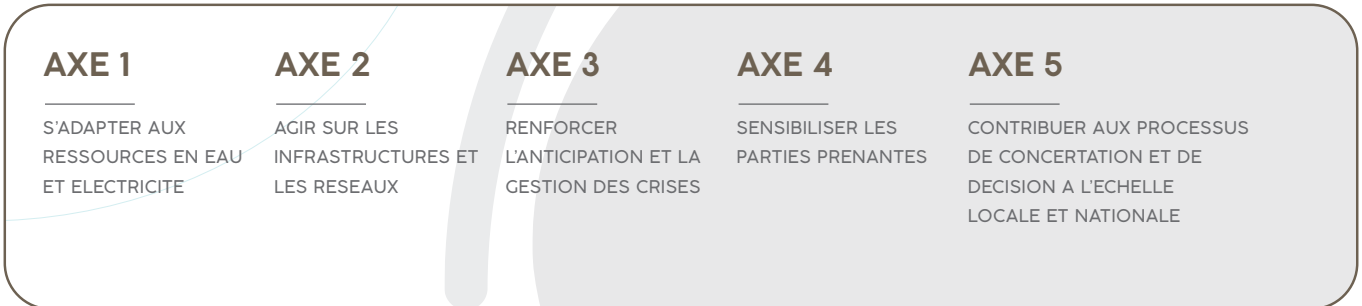


A la suite de ce diagnostic de vulnérabilités, Lydec a formalisé sa stratégie d'adaptation au changement climatique, en l'articulant autour de 5 axes, en lien avec des actions

déjà mises en place par l'entreprise et qu'il faut poursuivre (voir les différentes initiatives présentées en 8.4.1, 8.4.2 et 8.4.3), ou avec de nouvelles solutions à déployer à

moyen-terme (par exemple : production d'énergie renouvelable, dessalement, mesures de préservation de la biodiversité, etc.).

### Une stratégie d'adaptation au changement climatique en 5 axes pour Lydec



#### Préserver la biodiversité

L'enjeu de préservation de la biodiversité a été identifié comme majeur par le Maroc (Stratégie et Plan d'Action Nationaux de la Biodiversité 2016-2020, Stratégie Nationale de Développement Durable (SNDD) à horizon 2030, Nouveau Modèle de Développement, ...), et par le Groupe SUEZ

(proposition de valeur axée sur le capital naturel, engagements Act4Nature International, ...).

En 2021, Lydec a mené un diagnostic de ses impacts sur la biodiversité, pour l'ensemble de ses métiers et activités, afin de pouvoir élaborer sa politique relative à la

préservation de la biodiversité, un enjeu qui est lui-même lié à l'enjeu climat et à la démarche environnementale, au sens large, de l'entreprise.

En 2022, Lydec entamera le déploiement des plans d'actions définis à l'issue de ce diagnostic.

#### RÉHABILITATION DE L'ÉTANG EL OULFA



L'étang El Oulfa, situé dans le quartier Al Firdaous à Casablanca, le site de l'excarrière « 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.

En 2020, Lydec a notamment 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.

En 2022, la Fondation Lydec, en partenariat avec l'Association Recherche-Action pour le Développement Durable (ARADD), prévoit la réalisation d'une étude et modélisation de la qualité des eaux de l'étang El Oulfa, ainsi que l'aménagement de l'étang et la sensibilisation des habitants à sa préservation (biodiversité, etc.).

## Agir en faveur de la réduction des déchets et de l'économie circulaire

Lydec contribue à la mise en œuvre des objectifs du Pacte de l'Exemplarité de l'Administration (PEA), qui inclut notamment la question des déchets.

Les activités de Lydec sont parfois génératrices de déchets : huiles usagées au niveau du centre de maintenance des engins spéciaux, matériel informatique obsolète, câbles usagés, etc.

Pour réduire l'impact de ses déchets sur l'environnement, Lydec agit à la fois en amont et en aval de ses activités. En amont, Lydec se mobilise pour réduire sa production de déchets en diminuant l'usage du plastique à la fois au niveau des sites d'exploitation et au niveau des bureaux, et en encourageant ses collaborateurs à éviter l'utilisation de consommables jetables tels que les fournitures de bureau ou les capsules de café. En aval, 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.

### LE JARDIN EXPERIMENTAL DE LA STEP DE MÉDIOUNA



Le jardin expérimental 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 : 1.600 m<sup>2</sup> 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 près de 2300 visiteurs depuis son inauguration officielle en 2017.

Cet espace expérimental agit concrètement en faveur de la protection de l'environnement, du développement de l'économie circulaire et de l'adaptation au changement climatique, dans un contexte de stress hydrique.

Il est le fruit du partenariat entre la Fondation Lydec et l'Association Recherche-Action pour le Développement Durable (ARADD). Il s'agit aujourd'hui d'un lieu de

sensibilisation ouvert à l'ensemble des parties prenantes de Lydec (élèves et étudiants, riverains, associations, agriculteurs, élus, etc.) et.

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 2022, la Fondation Lydec, en partenariat avec l'ARADD, prévoit la réalisation d'une étude comparative de la qualité des eaux traitées et des boues des stations d'épuration de Lydec en vue de leur recyclage et leur valorisation.

# 8.5 CONTRIBUER A UN DEVELOPPEMENT TERRITORIAL INCLUSIF ET DURABLE

## CHIFFRES CLÉS 2021

### INTRA-INNOVATION

150

participants aux ateliers Design Thinking

170

projets innovants déployés sur terrain ou au moins sur un site pilote Lydec depuis 2015 dans le cadre des Trophées Innovation Lydec

### INVESTISSEMENTS

912.7

millions de dirhams d'investissements de la Gestion déléguée dont 50% sur le métier de l'assainissement, 29 % sur celui de l'eau potable et 18% sur les métiers électricité et éclairage public

### ASSAINISSEMENT / PLUVIAL

+ 35 000

tonnes de sédiments et de déchets extraits du réseau et des ouvrages d'assainissement

### ACCÈS AUX SERVICES ESSENTIELS

+ 65%

des opérations du projet INDH-INMAE bénéficient désormais d'un accès à domicile aux services eau et/ou assainissement et/ou électricité (soit environ 60 000 foyers bénéficiaires)

20

projets de raccordement en eau, assainissement, électricité et éclairage public engagés de 2018 à 2021 par Aquassistance Maroc au profit de

300

bénévoles Lydec au sein de l'association Aquassistance Maroc

+ 3 500

familles situées dans des zones enclavées du Maroc

### DÉVELOPPEMENT LOCAL INCLUSIF

99%

montant des achats de Lydec réalisés avec des fournisseurs locaux

98%

du chiffres d'affaires de Lydec redistribués localement

### 8.5.1 Innover pour développer des solutions adaptées aux enjeux des territoires de demain

Dans le cadre de son projet d'entreprise « Synergies 2025 », Lydec a placé l'Innovation au cœur de sa raison d'être, et elle est également érigée parmi les principales valeurs de Lydec, avec comme finalité « d'innover en permanence pour satisfaire les attentes des parties prenantes de l'entreprise et accompagner le développement du territoire d'ancrage ». Lydec vise à développer et apporter des solutions durables, innovantes et adaptées aux enjeux de la ville durable, en pleine mutation, et ce, en s'appuyant sur son expertise métiers et son excellence opérationnelle, et via la co-construction avec d'autres parties prenantes et acteurs du territoire.

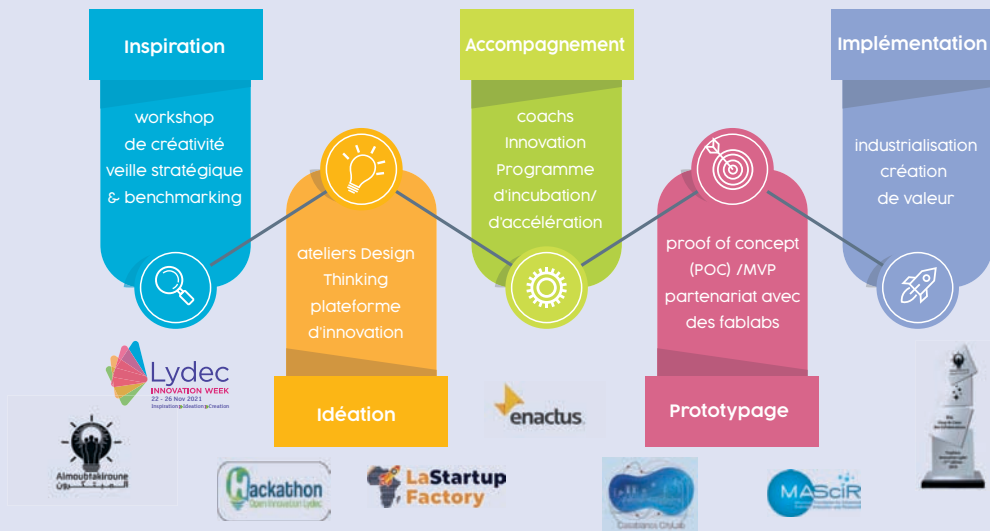
#### Politique et initiatives

##### La démarche d'innovation de Lydec

En matière d'open innovation, Lydec lance des programmes structurants qui permettent de contribuer à la mise en place d'un écosystème d'innovation collectif afin de définir et de mettre en œuvre, en synergie avec les parties prenantes externes, des solutions novatrices et pérennes autour d'enjeux de l'entreprise et de son territoire d'ancrage (voir en 8.3.2 les partenariats Fondation MAScIR, Technopark (MITC), ...).

Quant à la démarche intra-innovation, elle a pour objectif de favoriser l'émergence d'initiatives innovantes en interne, veiller à leur mise en œuvre et valoriser les porteurs de projet. Pour la développer au quotidien, Lydec met en place des approches, outils et techniques innovants pour accompagner les collaborateurs à innover (ateliers design thinking, outil de reporting des projets innovants, Innovation Week, Trophées Innovation...).

## INTRA INNOVATION + OPEN INNOVATION



### LYDEC INNOVATION WEEK

Lydec a organisé, du 22 au 26 novembre 2021, la 2e édition de Lydec Innovation Week. Il s'agit d'un événement d'envergure qui mobilise plusieurs parties prenantes, qui marque l'esprit d'innovation qui anime l'entreprise au quotidien, et qui vise à :

- Inspirer et sensibiliser les parties prenantes de Lydec, en particulier les collaborateurs et les clients, à l'importance d'innover ;
- Donner la parole aux collaborateurs de Lydec pour présenter leurs solutions innovantes à leurs collègues ainsi qu'aux clients ;
- Permettre aux jeunes entrepreneurs marocains un partage d'expérience, de parcours et de quick wins avec les clients de Lydec et ses collaborateurs ;
- Renforcer l'implication de Lydec dans l'écosystème d'innovation et d'entrepreneuriat marocain.

Un programme ambitieux a été conçu en vue de mobiliser et de faire participer aussi bien des collaborateurs que des parties prenantes, membres de l'écosystème d'innovation et d'entrepreneuriat au Maroc.

#### CHIFFRES CLÉS :

<b>6</b> Thématiques	<b>+200</b> Participants (collaborateurs internes et parties prenantes externes)	<b>8</b> Startups participantes	<b>15</b> Coachs Innovation mobilisés sur
<b>7</b> Partenaires intervenant à la table ronde	<b>+50</b> heures de tournage des différents formats	<b>+110</b> heures de montage des capsules	<b>15</b> Projets innovants internes présentés

### L'intra-innovation

#### Animation de la communauté des Coachs Innovation de Lydec

Lydec a constitué une communauté des Coachs Innovation afin d'établir un relais avec les différentes entités opérationnelles de l'entreprise et fédérer autour de la démarche innovation. Les coachs sont les interlocuteurs privilégiés de tout collaborateur ayant une idée pour les accompagner dans le développement.

En 2021, une rencontre des coachs a été organisée afin de renforcer leur mobilisation autour de la démarche innovation de Lydec et de partager les réalisations phares en la matière et les perspectives. Cette rencontre fut également l'occasion de brainstormer sur les attentes et besoins des coachs pour qu'ils puissent mener à bien leur mission.

En 2021, les coachs ont notamment été mobilisés à l'occasion de la préparation de l'Innovation Week auprès des porteurs de projets de solutions innovantes au sein de Lydec pour valoriser au mieux ces projets.

#### Promotion de l'approche du Design Thinking au sein de Lydec

Dans le cadre de la démarche intra-innovation, un accompagnement de plusieurs entités de Lydec est effectué à travers la construction et l'animation d'ateliers Design Thinking avec les différentes parties prenantes concernées et la remise d'un rapport détaillé des insights et guidelines sur chacune des problématiques traitées.



Ainsi, en 2021, pas moins de 12 ateliers Design ont été animés traitant des sujets variés en lien avec les métiers et activités de Lydec : distribution d'électricité et gestion du réseau d'éclairage public, digitalisation des services clientèle (développement de plusieurs portails web), santé et sécurité au travail, etc.

### Projets innovants déployés

Lydec intègre progressivement les technologies et les méthodes les plus pointues et innovantes 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 optimisée du réseau d'eau potable (AQUADVANCED®), gestion du patrimoine (SIG, géolocalisation des événements, etc.). De plus, depuis 2015, Lydec organise les

Trophées Innovation Lydec, un événement annuel phare qui permet de recenser et promouvoir les innovations portées par ses collaborateurs et de valoriser ces porteurs de projets innovants et créateurs de valeur.

### Des partenariats innovants en faveur de la transition durable des territoires

Afin de mieux intégrer les nouveaux enjeux inhérents à la mutation des territoires et contribuer à une urbanisation durable du Grand Casablanca, Lydec est engagée dans une démarche de dialogue avec les parties prenantes et œuvre en synergie avec les autres acteurs du territoire.

A ce titre, en 2021, Lydec et la Société d'Aménagement Zenata (SAZ) ont signé une convention de collaboration pour le développement d'un projet pilote d'infrastructures intelligentes de recharge des véhicules électriques, visant à anticiper les services de demain de l'Eco-cité Zenata en mettant à contribution une communauté d'innovation constituée de start-ups

lauréates du programme d'Open Innovation Smart Z. L'objectif est de développer une infrastructure intelligente et évolutive de recharge électrique, en anticipation de l'introduction croissante des véhicules électriques comme mode de mobilité propre, en lien avec la stratégie « Smart City » à adopter pour la nouvelle ville concernant la distribution de l'eau potable, l'assainissement des eaux usées et des eaux pluviales ainsi que l'éclairage public et la télérelève.

Trois projets pilotes sont prévus en 2022 : la télégestion de l'éclairage public, le contrôle de la qualité de l'eau à travers l'installation de capteurs à insertion autonome, et l'installation de capteurs fixes de détection des fuites d'eau.

## CATALOGUE DES SOLUTIONS ALTERNATIVES

Lydec a développé un « Catalogue des Solutions Alternatives » de gestion des eaux pluviales à destination des lotisseurs, leur permettant d'opter pour des solutions moins coûteuses en matière d'investissements et plus durables sur le plan environnemental.

Par exemple, certaines techniques promues permettent d'agir en faveur de la biodiversité et de la cohabitation de certaines espèces végétales et animales : bassins de rétention à ciel ouvert pouvant être aménagés comme espaces multi-usages (espaces verts, de jeux, etc.), toitures stockantes végétalisées, etc.

## RÉSULTATS

**170**

projets innovants déployés sur terrain ou au moins sur un site pilote Lydec depuis 2015 dans le cadre des Trophées Innovation Lydec

**25**

coachs Innovation répartis sur une vingtaine d'entités au sein de Lydec en 2021

## LE DESIGN THINKING EN CHIFFRES :

**12**

ateliers construits et animés

**150**

participants

**13**

entités Lydec mobilisées

**5**

organismes externes impliqués

**8**

rapports d'insights préparés

## 8.5.2 Contribuer à la qualité du cadre de vie et à l'attractivité des territoires

Les activités de Lydec sont intrinsèquement liées au développement urbain de son territoire d'ancrage, le Grand Casablanca, et aux enjeux associés à cette urbanisation, comme la sécurisation de l'alimentation en eau potable et électricité, la qualité de chantiers, ou encore la prévention et la lutte contre les inondations.

### Politiques et initiatives

#### Assurer la continuité de service et la gestion anticipée de la demande

La transition démographique du Grand Casablanca exacerbée par un développement économique rapide entraîne la mutation continue de ce territoire, et son expansion. Le Grand Casablanca s'étend au rythme important de 2,5 ha de terrains viabilisés par jour.

La consommation de ressources (eau et énergie notamment) sur le territoire d'ancrage de Lydec va ainsi croître dans les prochaines années, et l'opérateur prend plusieurs mesures pour répondre à cette demande croissante et au besoin en infrastructures de distribution d'électricité, d'eau et de traitement des eaux usées : planification, préservation et maintenance des réseaux et ouvrages, efficacité hydrique et énergétique, sensibilisation, etc. (voir chapitre 8.4).

Ainsi, Lydec soutient le développement de la ville en continuant à apporter son expertise sur un territoire de plus en plus grand et complexe.

#### Sécurisation de l'alimentation en eau potable

L'année 2021 a été marquée par la réalisation des travaux du projet de sécurisation de l'alimentation en eau potable du Grand Casablanca via les adductions Bouregreg. La mise en service de ce projet est programmée pour le premier semestre de l'année 2022. Le montant total de ce projet s'élève à environ 108 Mdhs HT et a pour objectif la sécurisation de 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, Lahraouiyine...).

De plus, dans le cadre de la sécurisation des postes de modulation de pression d'eau, plusieurs actions ont été menées en 2021 (voir 7.2.3).

Par ailleurs, il est à noter que le nombre de stations de pompage ou de relevage n'a cessé d'augmenter depuis le démarrage

des activités de Lydec en 1997, en cohérence avec le développement urbain du Grand Casablanca. 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 du projet INDH-Inmae.

Lydec suit continuellement le programme d'entretien des stations des eaux usées pour assurer leurs capacités fonctionnelles 24h/24 et 7 j/7, et agit sur la remise en état de certaines stations de pompage (ex. Fateh 3 et 4). Lydec procède également à la réparation des fuites qui peuvent survenir sur des conduites de refoulement des stations de pompage (ex. Yacoub Mansour Mohammedia, SP9 Nouaceur et SPI Ain Harrouda).

#### Sécurisation de l'alimentation en électricité

En 2021, Lydec a maintenu sa dynamique de développement et d'accompagnement de la croissance du Grand Casablanca. A cet effet, près de 55 km de réseaux Moyenne tension (MT) et Basse tension (BT) ont été posés au cours de l'année.

Des 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.

Lydec a continué sa dynamique de sécurisation de réseau en 2021 en poursuivant l'opération de changement de tension de 22 à 20KV dans la zone de Mohammedia et Mansouria. L'objectif est de connecter le réseau électrique de cette zone à celui de Casablanca dans le but de renforcer le secours de l'alimentation de la zone et d'améliorer la qualité de service.

Par ailleurs, Lydec a poursuivi en 2021 son plan d'actions lié au risque d'inondation, avec notamment l'installation de cellules étanches dans 51 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.

De plus, 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. En effet, Lydec a renforcé son dispositif de vérification des installations privatives des cliniques et hôpitaux du Grand Casablanca avec un accompagnement de proximité pour sécuriser l'alimentation électrique de ces sites.

#### Améliorer le cadre de vie des habitants du Grand Casablanca

##### Contrôler et améliorer la qualité des chantiers

Pour chaque chantier initié par Lydec, l'entreprise se fixe un niveau élevé d'exigences afin de limiter l'impact environnemental et les nuisances liées à ses activités. La qualité des chantiers fait d'ailleurs l'objet d'une attention particulière dans le cadre du projet d'entreprise Synergies 2025.

De nombreuses opérations d'accompagnement de la ville dans la réalisation de ses aménagements urbains ont déjà été effectuées par Lydec, donnant lieu à plusieurs chantiers tels que ceux en lien avec l'évolution de la mobilité sur Casablanca : les travaux de déviation des réseaux de distribution d'eau et d'électricité en lien avec les nouvelles lignes T3 et T4 du tramway, ainsi que plusieurs lignes de Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) sur Casablanca, ou encore en lien avec la trémie de Chandi et des Almohades. Ces opérations exceptionnelles, qui ont notamment engendré des perturbations de l'alimentation en eau potable dans certains quartiers de la ville, ont été accompagnées de dispositifs de communication auprès des clients de Lydec, et plus largement des habitants (via la presse et les réseaux sociaux).

Lydec met 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 et de limitation des nuisances aux riverains (sonores, visuelles et olfactives) est également formalisée. Les chantiers sont également régulièrement inspectés pour vérifier que les bonnes pratiques sont bien respectées.

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. 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.

En 2021, 265 chantiers ont été contrôlés, 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, ...).

En 2021, 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.

En 2022, Lydec prévoit de déployer les référentiels de contrôle des travaux des métiers eau potable, assainissement et électricité.

### Prévenir et lutter contre les inondations

Lydec réalise des opérations de maintenance de ses réseaux et ouvrages afin d'assurer la performance de son réseau d'assainissement liquide et ainsi préserver le Grand Casablanca d'incidents pouvant impacter la ville, comme les inondations, et accroître sa résilience.

La convention signée avec la Direction Générale de la Météorologie en mars 2021 permet d'améliorer le déploiement des équipes sur les zones les plus à risque, en anticipant les événements pluvieux exceptionnels, via les bulletins météorologiques spéciaux communiqués ou par l'assistance téléphonique.

Tout au long de l'année, Lydec se concentre notamment sur la pérennisation de son réseau d'assainissement liquide et déploie des actions préventives visant à entretenir les ouvrages et à renforcer la capacité de transfert du système de collecte des eaux usées et pluviales :

- L'inspection et le nettoyage de tous les ouvrages spécifiques du territoire de la gestion déléguée (stations de relèvement, dessableurs, déversoirs d'orage, bassins de régulation des eaux pluviales, exutoires en mer, grilles et avaloirs...);
- L'inspection télévisée et pédestre des collecteurs pour détecter les anomalies et planifier les opérations de renouvellement ;
- Le curage hydraulique des collecteurs tertiaires ;
- Le curage manuel et mécanique des collecteurs principaux et des ouvrages de réception (grilles et avaloirs) des eaux pluviales ;
- La réhabilitation et le renouvellement du réseau d'assainissement.

Afin de préparer les ouvrages de stockage des eaux pluviales pour la saison des pluies 2021, Lydec a notamment lancé un vaste programme de contrôle, nettoyage et mise à niveau des bassins d'orage à ciel ouvert avec 96 opérations réalisées.

En outre, Lydec mène des projets de renforcement et de renouvellement des réseaux d'assainissement afin d'assurer l'assainissement des nouvelles zones urbaines et pour répondre aux problématiques liées aux débordements en temps de pluie. Ces investissements sont nécessaires pour continuer d'améliorer la protection de la ville et de ses habitants contre les inondations, en particulier sur les points récurrents de débordement. Ainsi, en 2021, Lydec a achevé la réalisation de trois chantiers d'envergure :

- La Galerie de stockage des eaux pluviales à Hay Sadri ;
- Le Système d'assainissement des eaux pluviales de la Route Nationale n°1 (RN1), à l'entrée Ouest de Casablanca au niveau de Lissasfa ;
- Le renforcement du collecteur des eaux pluviales « Delure », sur la zone historique de la ville.

## GESTION DES INTEMPERIES EXCEPTIONNELLES DE JANVIER 2021



Du 5 au 11 janvier 2021, Casablanca a connu des pluies d'une forte intensité dont le cumul maximum atteint était de 250 mm avec une moyenne de 180 mm, soit 69 % de la moyenne annuelle des pluies. Plusieurs débordements sur la voie publique ont été constatés en raison de la saturation des réseaux sur des points sensibles ne permettant pas

d'absorber les fortes pluies, un phénomène exacerbé par l'accroissement urbain du Grand Casablanca.

Pour gérer cet événement pluvial exceptionnel et en limiter l'impact, Lydec a déclenché le dispositif de gestion de crise au niveau du Centre de Veille et de Coordination de Lydec (7/24) le 5 janvier, et a mobilisé tous ses moyens humains et matériels.

Le 8 janvier, Lydec a présenté à une commission du Conseil de la ville le dispositif déployé pour gérer cet épisode exceptionnel. Par ailleurs, les autorités (Wali et Président de la ville) se sont déplacées sur les zones de débordements, accompagnées des équipes de Lydec les 9, 10 et 11 janvier, et sur les grands projets d'assainissement pluvial de Lydec en cours.

À la suite des inondations de 2021 et compte tenu des difficultés constatées pour mobiliser la totalité des financements nécessaires à l'ensemble des besoins d'investissement, notamment pour l'assainissement pluvial, Lydec a proposé des projets structurants prioritaires indispensables à la gestion des eaux pluviales de Casablanca. Le plan d'actions prioritaire d'assainissement pluvial proposé, concerne les secteurs particulièrement touchés par les inondations de 2021 (l'autoroute urbaine, la zone d'extension Sidi Moumen - Ahl Loughlam, la zone industrielle de Sidi Bernoussi, le boulevard Al Fods, le boulevard Mohammed VI, la zone d'extension Hay Hassani, la ville nouvelle Errahma, ...).

## Rôle de l'éclairage public

Lydec contribue 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.

L'éclairage public permet aux habitants de s'approprier les espaces publics.

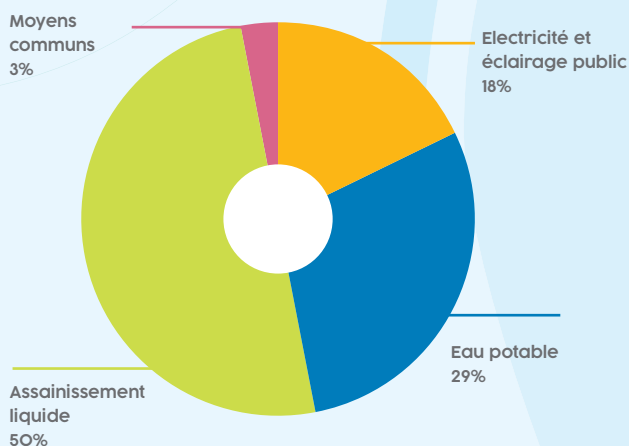
Par ailleurs, l'éclairage public participe au renforcement de la sécurité civile en ville et rassure les habitants.

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. Les activités d'éclairage public sont ainsi concomitantes avec le développement des projets « Smart City » (voir la Société d'Aménagement Zenata en 8.5.1).

### RÉSULTATS

#### Répartition des investissements réalisés en 2021 par métier



Acteur majeur du Grand Casablanca, Lydec poursuit le déploiement d'un large programme d'investissements au service de ses habitants. En 2021, les investissements de la Gestion déléguée ont atteint 912,7 millions de dirhams dont 50 % sur le métier de l'assainissement, 29 % sur celui de l'eau potable et 18 % sur les métiers électricité et éclairage public.

**265**

chantiers contrôlés : 8 % présentaient des non-conformités de fourniture et 7 % présentaient des non-conformités de mise en œuvre des standards.

**173**

stations de pompage (versus 10 en 1997), dont deux stations de prétraitement.

**+570**

millions de DH d'investissements et mobilisation d'une vingtaine d'entreprises marocaines et sous-traitants (fabricants, fournisseurs, bureaux d'études et de contrôle...)

et **+800**

ouvriers pour les **3** projets d'envergure de gestion des eaux pluviales (Hay Sadri, RNI, Delure).

**+35 000**

tonnes de sédiments et de déchets extraits du réseau et des ouvrages d'assainissement, permettant d'atténuer les pressions exercées par des épisodes pluvieux intenses.



### 8.5.3 Développer l'accès durable aux services essentiels

L'accès durable aux services essentiels couvre la politique de Lydec en matière d'accès aux services essentiels pour les clients fragiles et/ou localisés dans des quartiers d'habitat précaire du Grand Casablanca (projet INDH-Inmae), ainsi que les actions d'engagement sociétal d'accès aux services essentiels menées sur des territoires enclavés du Maroc où Lydec n'opère pas (partenariat entre Aquassistance Maroc et la Fondation Lydec).

#### Politiques et initiatives

##### Projet INDH-Inmae, l'accès aux services essentiels sur le Grand Casablanca

##### Objectifs du projet et approche

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, pour lesquels 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 jusqu'à quatre ans.

L'Autorité Délégante 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 (administrative, technique, foncière, ou sociale), mais propose aussi à chaque partie prenante de bénéficier d'informations fiables et d'interlocuteurs dédiés.

L'optimisation des coûts est prise en considération lors des choix des modes de raccordements, des solutions proposées en études et même en phase travaux. Des optimisations des coûts des travaux sont attendues en 2022 avec les nouveaux marchés cadres de Lydec.

Actuellement, sept nouvelles conventions sont en cours avec plusieurs communes (Mejjatiya Ouled Taleb, Mansouria, Ben Yekhléf, ...) pour un montant global de plus de 200 MDhs et ciblant plus de 2 700 foyers bénéficiaires des services essentiels.

#### Réalisations phares de 2021

##### Accompagnement et suivi clientèle :

- Actions de recensement et d'identification de foyers bénéficiaires (Bouskoura, Ouled Saleh...)
- Accompagnement des travaux d'accès aux services (Ben Yekhléf, Haj Moussa, ...)
- Nombre de compteurs eau posés : 2 008
- Nombre de foyers ayant accès à l'assainissement eaux usées : 1 202

##### 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 Mdhs.
- Foyers bénéficiaires : entre 10 000 et 15 000.
- Financement par le Fonds de travaux de la Gestion Délégée : 150 Mdhs, et la Direction Générale des Collectivités Territoriales (DGCT) : 100 Mdhs.
- Taux d'avancement physique des travaux : 60%.

La connexion de 10 000 foyers aux services essentiels 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.

##### Ressources perçues :

- 66 Mdhs reçus de la DGCT sur le Fonds de Travaux
- 108 Mdhs engagés par le Fonds de travaux de la gestion déléguée
- 5,2 Mdhs bénéficiaires

##### Avancement physique et connexions :

- 60 % d'avancement physique des travaux
- Foyers recensés : 8 511
- Foyers validés : 6 322
- Pose compteurs : 2 763
- Connexion à l'assainissement : 5 232

## **Aquassistance Maroc, l'accès aux services essentiels dans les zones enclavées du pays**

Créée en 2001, Aquassistance Maroc est une association humanitaire dont l'adhésion est réservée aux collaborateurs de Lydec et des filiales du Groupe SUEZ au Maroc. Depuis 2015, la Fondation Lydec apporte son soutien à Aquassistance Maroc dans le cadre d'un partenariat visant à développer l'engagement sociétal des collaborateurs.

Aquassistance Maroc intervient dans les localités rurales enclavées du Maroc et vient en aide aux populations en situation vulnérable en réalisant notamment des équipements collectifs dans les domaines de l'eau, de l'assainissement (captage, stockage, distribution, traitement, sanitaires dans les écoles) et de l'électricité (alimentation et distribution). Elle intervient en partenariat avec le tissu associatif local et les autorités, ainsi que les acteurs publics qui agissent pour l'amélioration des conditions de vie des habitants.

L'association met à disposition des bénéficiaires les compétences de ses membres bénévoles ainsi que des moyens matériels et financiers adaptés. L'association n'opère que dans des périmètres qui ne feront pas l'objet, à court ou moyen terme, d'une intervention de l'État ou d'opérateurs privés ou publics. Par ailleurs, elle n'intervient jamais en tant que bailleur de fonds (excepté dans certaines actions d'urgence).

Aquassistance Maroc mène également des opérations humanitaires (distribution de couvertures, produits de première nécessité...) et des actions d'urgence (soutien aux victimes de catastrophes naturelles).

## **Résultats**

### **INDH-Inmae**

Le projet INDH-Inmae 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 2 milliards Dhs.

**Au 31 décembre 2021, plus de 65% des opérations du projet INDH-Inmae bénéficient désormais d'un accès à domicile aux services eau et/ou assainissement et/ou électricité** (soit environ 60 000 foyers bénéficiaires), 10 % sont en cours de travaux, 7% en cours d'étude et 18 % en attente de nouveaux financements.

### **Aquassistance Maroc**

**Sur la période 2018-2021, près de 20 projets de raccordement en eau, assainissement, électricité et éclairage public (châteaux d'eau, forages, pompage solaire, éclairage solaire, sanitaires d'écoles ...) ont été engagés par Aquassistance Maroc au profit de plus de 2 500 familles situées dans des zones enclavées du Maroc.**

**L'association Aquassistance Maroc compte environ 300 bénévoles Lydec.**

## 8.5.4 Favoriser un développement local inclusif

Parce que ses activités ont un ancrage territorial fort, Lydec est particulièrement mobilisée pour favoriser un développement local inclusif, et ce, en agissant sur trois principaux leviers : le

soutien au tissu économique local via l'écosystème de prestataires ; l'employabilité des techniciens, artisans et jeunes sur le territoire ; et l'éducation et l'insertion socio-économique de

populations fragiles via l'axe « solidarité de proximité » de la Fondation Lydec.

### Politiques, initiatives et résultats

## Leviers de développement local inclusif

Les achats  
locaux / aux  
PME

L'employabilité

La solidarité  
de proximité  
(éducation,  
insertion)

### Favoriser les achats auprès des PME locales

Le budget achats de Lydec représente chaque année 1 200 MDhs environ. Ce budget est réparti sur un écosystème de 450 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 soutient également les PME marocaines, et ce pour contribuer au développement du tissu économique local. En 2021, 97% des fournisseurs de Lydec sont des fournisseurs locaux, dont une très grande majorité de PME marocaines. **99% du montant des achats de Lydec ont été réalisés avec des fournisseurs locaux.**

### Accompagner l'éducation

#### Développer l'enseignement préscolaire en partenariat avec ESPOD

Le partenariat de la Fondation Lydec avec l'association Espace Point de Départ (ESPOD) vise, entre autres, le développement de l'enseignement préscolaire au profit d'enfants en difficulté afin de favoriser leur développement personnel et social et éviter la déperdition scolaire.

Plusieurs classes ont été aménagées, au niveau des deux écoles concernées par le partenariat, pour accueillir les élèves durant l'année scolaire 2020-2021 :

- L'Ecole Maternelle du centre de Consolidation des Compétences

Féminines de l'Ancienne Médina de Casablanca a accueilli **plus de 80 enfants répartis en quatre classes** ;

- L'Ecole Maternelle du centre Lahouachma à Dar Bouazza a accueilli **près de 30 enfants répartis en trois classes**.

Par ailleurs, sur la période 2015-2020, ce sont **plus de 1 500 élèves qui ont bénéficié d'un programme préscolaire**, que ce soit en partenariat avec ESPOD, ou encore la Fondation Zakoura, et la Fondation Marocaine pour la Jeunesse, l'Initiative et le Développement (MJJD).

#### Programme Imtiaz de la Fondation Lydec pour accompagner les lycéennes et lycéens

Le programme Imtiaz, initié par la Fondation Lydec, a pour objectif d'accompagner des élèves de lycée brillants issus de milieux modestes, sur le Grand Casablanca, par l'attribution de bourses de mérite, et un programme de mentorat et coaching assuré par des collaborateurs volontaires de Lydec. Sur la période 2015-2020, **30 élèves ont bénéficié d'un tel accompagnement** dans le cadre des deux premières éditions du programme Imtiaz, et ont pu poursuivre des études supérieures dans différentes filières après l'obtention de leur baccalauréat.

En 2021, les **20 élèves du programme Imtiaz II ont pu bénéficier d'un accès à l'application mobile Nomad Education** destinée à la préparation des examens et

des concours à distance, et ce pour tous les cycles (examen du Baccalauréat, examens post-bac : écoles de Commerce, écoles d'Ingénieurs, autres concours de langues, etc.).

En 2022, la Fondation Lydec lancera la troisième édition de son programme Imtiaz.

#### Partenariat avec la Fondation Marocaine de l'Etudiant (FME)

Le partenariat entre la Fondation Lydec et la Fondation Marocaine de l'Etudiant (FME) vise à accompagner des bacheliers brillants et méritants dans leurs études supérieures (plusieurs filières d'excellence), issus de toutes les régions du Maroc, par l'attribution de bourses et d'un tutorat assuré par des collaborateurs bénévoles de Lydec.

Les deux Fondations partagent en commun des valeurs de solidarité et de promotion de la réussite académique, et souhaitent renforcer l'égalité des chances et booster l'ascenseur social de la jeunesse marocaine.

Sur la période 2015-2020, **28 étudiants ont pu bénéficier de ce programme d'accompagnement, et 10 étudiants seront accompagnés sur la période 2021-2023.**



mieux appréhender le marché du travail au-delà de la pratique d'une activité physique, en s'appropriant les outils et techniques nécessaires pour accéder à l'emploi à travers un programme riche et diversifié :

- Ateliers traitant des thématiques liées aux enjeux de l'emploi dans le secteur sportif ;
- Echange d'expertises avec d'autres structures traitant la problématique de l'emploi des jeunes par le sport ;
- Forum de l'emploi regroupant diverses parties prenantes de l'industrie sportive.

Lydec a participé à cette semaine à travers **l'animation de 2 ateliers**, par des collaborateurs de l'entreprise : « Le numérique au service de l'employabilité des jeunes » et « Le projet personnel et professionnel, un guide pour une meilleure insertion professionnelle ».

- La course solidaire : Lydec a soutenu une course solidaire organisée par TIBU le 14 novembre 2021 à Ain Sebaâ (Casablanca). L'objectif de cet événement sportif qui a réuni les amateurs des courses, des entreprises, des décideurs et des acteurs de la société civile, est de plaider en faveur de mesures concrètes pour l'emploi des jeunes en situation de NEET (Neither in Education, Employment nor Training : ni étudiant, ni employé, ni stagiaire).

Une dizaine de collaborateurs de Lydec ont participé à cette course solidaire.

### **Œuvrer en faveur de la formation et de l'insertion professionnelle des femmes**

Le partenariat de la Fondation Lydec avec l'association ESPOD vise, entre autres, à l'autonomisation économique des femmes par la création d'activités génératrices de revenus.

Sur la période 2015-2020, **plus de 240 femmes** ont bénéficié des formations relatives aux métiers de la cuisine-pâtisserie, de la coupe et couture, ou à l'auto-entrepreneuriat, et **70% d'entre elles** sont aujourd'hui insérées professionnellement.

Durant l'année de formation 2020-2021, ce sont **plus de 90 femmes** qui ont été formées aux métiers de la cuisine et la pâtisserie, la coupe et la couture, d'éducatrice du préscolaire, ou à l'auto-entrepreneuriat. Sur cette période, des formations à l'utilisation des nouvelles technologies ont aussi été organisées au profit des femmes et des jeunes filles.

En 2022, un nouveau projet de formation par Alternance pour les Techniciens en Hydraulique est lancé avec une orientation diversité et inclusion.

### **Programme de formation pour les artisans de la start-up Sawebli**

Dans le cadre de son soutien aux start-ups participantes au programme TV « Qui va investir dans mon projet ? », Lydec accompagne la start-up Sawebli, qui offre des services de plomberie et d'électricité à domicile, en proposant à ses électriciens et plombiers un module de formation "Après compteur" qui leur permettrait d'avoir une attestation de réussite délivrée par Lydec.

### **Développer l'employabilité par le sport**

Dans le cadre de son programme d'innovation sociale, Lydec soutient l'initiative Intilaqa de l'association « TIBU Maroc » à travers la signature d'une convention de partenariat. L'objectif de cette initiative est de promouvoir l'employabilité des jeunes casablancais issus des quartiers défavorisés et de favoriser leur insertion professionnelle dans le secteur du sport.

Ce partenariat s'est concrétisé à travers la participation de Lydec à plusieurs ateliers et événements d'orientation organisés par TIBU en faveur des jeunes :

- La semaine de l'emploi par le sport : Organisée du 24 au 29 Mai 2021, la semaine de l'emploi par le sport a pour objectif de permettre aux jeunes de

### **Promouvoir l'employabilité des techniciens et artisans**

#### **Programme de formation en alternance (électricité)**

En 2021, Lydec a lancé un projet de formation en alternance, pour le métier de technicien électricité, via l'Académie Lydec pour contribuer à l'insertion professionnelle des jeunes et à la promotion de la diversité dans les métiers techniques, encore majoritairement exercés par des hommes.

Ce projet a mobilisé deux partenaires académiques et deux autres entreprises opérant dans les métiers de l'électricité. Il a finalement abouti à la **formation de 25 jeunes et au recrutement de 10 techniciens** électriciens au sein de Lydec, dont 2 femmes.



## 9E EDITION DE L'OPERATION RAMADAN ATTADAMOUN, UNE ACTION DE SOLIDARITE DE PROXIMITE

En cohérence avec son engagement en faveur de la solidarité de proximité, Lydec et sa Fondation ont organisé la 9e édition de l'opération annuelle « Ramadan Attadamoun », entre avril et mai 2021, en s'adaptant au contexte de pandémie Covid-19.

Près de **1 650 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 :

**800** paniers

de produits alimentaires et sanitaires de première nécessité ont été distribués en partenariat avec la Banque Alimentaire et les autorités locales ;

Près de

**850** bons d'achats

ont été distribués auprès d'autres personnes et familles dans le besoin, et ce, en partenariat avec dix associations locales, réparties sur le territoire du Grand Casablanca.

A noter que sur la période 2015-2020, ce sont près de **6 000 paniers** qui ont été distribués à des familles dans le besoin à l'occasion de l'opération annuelle Ramadan Attadamoun, et ce, en partenariat avec plusieurs associations.

# 09



## RAPPORT FINANCIER

- 9.1. Faits marquants au 31 décembre 2021
- 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 2021
- 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



## 9.1. Faits marquants au 31 décembre 2021



### Changement de gouvernance :

En juin 2021, les 18 communes constituant l'ECI « Al Baida » ont délibéré pour transférer leurs compétences eau, assainissement et électricité, à l'ECI qui devient l'Autorité Délégante du contrat de gestion délégué de Lydec.

Le 29 novembre 2021, le bureau de l'ECI a élu Mme Nabila RMILI, maire de la capitale économique du Royaume, présidente de l'ECI.

### Révision contractuelle du contrat de Lydec :

Reprise des travaux de révision contractuelle en mars 2022.

### Audit de la gestion déléguée 2012-2020 :

Réception des rapports provisoires des audits confiés à Auditas pour les missions couvrant les périodes 2012-2019. Lydec a transmis ses réponses.

L'audit de l'exercice 2020 est en cours.

### Audit de la cour des comptes :

Démarrage le 11 octobre de la mission de la cour des comptes portant sur les investissements de la Gestion Déléguée sur la période 2009-2020.

### Contrôle fiscal :

Lydec a été notifiée en date du 28 février 2022 par l'administration fiscale de la mission de vérification de la comptabilité 2018-2020 au titre de la TVA, l'IS et l'IR.

### OPA Véolia / Opa Lydec :

L'offre publique d'achat initiée en France par la société Veolia Environnement SA (Veolia) sur les titres de la société Suez SA (Suez), détentrice indirecte d'une participation de 51% du capital et des droits de vote de Lydec (Lydec) dont les actions sont admises à la cote de la Bourse de Casablanca, a été clôturé le vendredi 7 janvier 2022.

Le règlement-livraison des titres objet de l'offre est intervenu le 18 janvier 2022. Conformément aux termes de l'article 18 de la loi n° 26-03 relative aux offres publiques sur le marché boursier, le règlement-livraison de l'offre de Veolia sur Suez a entraîné le dépôt d'un projet d'offre publique d'achat sur Lydec le 21 janvier 2022, conjointement par Veolia et le Consortium d'actionnaires repreneur du Nouveau Suez. L'avis de dépôt a été notifié par l'AMMC le 25 janvier, avec un maintien de la suspension de la cotation du cours de Lydec à la bourse de Casablanca.

L'AMMC, après avoir publié la décision de recevabilité de l'Offre dans un journal d'annonces légales le 14 mars, a demandé à la Bourse de Casablanca de reprendre la cotation des actions Lydec le 15 mars.

Lydec est toujours dans l'attente de l'accord des autorités compétentes afin que cette opération puisse être menée à son terme jusqu'au rachat par le Nouveau Suez des parts de Lydec apportées à l'OPA et celles détenues indirectement par Veolia via Suez Groupe.

### Révisions tarifaires :

Poursuite des discussions avec les Autorités concernant les révisions économiques 2018 et 2019, notamment dans le cadre de la révision contractuelle. 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 2021.

### Harmonisation du périmètre :

Des discussions sont toujours en cours avec les Autorités concernées.

### Remboursement sinistre :

Remboursement par l'assurance d'un montant de 18,3 Mdhs, suite à l'incident survenu le 08 juillet 2020, au niveau du poste source Ouled Haddou.



## 9.2. Synthèse de l'évolution des résultats



En millions de dirhams	RE FY-2019	RE FY-2020	RE FY-2021	RE FY-2021	RE FY-2019	RE FY-2021	RE FY-2020
<b>CA fluides f</b>	6 334	6 099	6 314	-20	-0,3%	215	3,5%
CA travaux et autres recettes	1 127	943	965	-163	-14,4%	22	2,3%
<b>Chiffre d'affaires</b>	7 462	7 042	7 279	-183	-2,4%	237	3,4%
<b>Marge de distribution</b>	2 015,6	1 961	2 021	6	0,3%	60	3,1%
Autres recettes r	348	274	363	15	4,4%	89	32,5%
<b>Marge totale t</b>	2 364	2 235	2 384	21	0,9%	150	6,7%
Charges d'exploitation hors coûts activés, redevances calculées, départs anticipés, impôts	-1 239	-1 223	-1 233	6	-0,5%	-10	0,8%
Indemnités départs anticipés	-9	-11	-8	1	-14,4%	3	-25,5%
Coûts activés a	63	49	54	-9	-14,5%	5	9,8%
Redevances calculées e	-156	-149	-154	2	-1,4%	-5	3,5%
Impôts et taxes	-8	-9	-8	-0	3,6%	1	-9,4%
<b>Total charges d'exploitation</b>	-1 349	-1 342	-1 349	0	-0,0%	-7	0,5%
<b>Excédent Brut d'Exploitation</b>	1 015	893	1 036	21	2,1%	143	16,0%
<b>en % du CA</b>	13,6%	12,7%	14,2%	0	4,7%		
Dotations et reprises sur provisions	-47	-179	-127	-80	172,6%	52	-29,0%
Dotations aux amortissements	-635	-671	-695	-60	9,5%	-24	3,6%
<b>Résultat opérationnel courant</b>	333	43	214	-119	-35,8%	170	393,0%
Résultat non courant	22	51	10	-11	-52,4%	-41	-79,7%
Résultat financier	-70	-58	-52	18	-25,4%	6	-10,1%
Impôts sur les sociétés	-116	-79	-104	11	-9,9%	-25	31,1%
<b>Résultat net N</b>	169	-43	67	-101	-60,0%	111	-255,3%

Le **chiffre d'affaires** à fin décembre s'élève à 7 279 Mdhs en hausse de 3,4 % par rapport à 2020 qui était fortement impactée par les effets de la pandémie sur l'activité et en baisse de 2,4% par rapport à 2019 (Impacts de la crise sanitaire sur 2021).

En millions de dirhams	RE FY-2019	RE FY-2020	RE FY-2021	RE FY-2021	RE FY-2019	RE FY-2021	RE FY-2020
Chiffre d'affaires fluides	6 334	6 099	6 314	-20	-0,3%	215	3,5%
Recettes et peines et soins travaux remboursables	339	246	287	-52	-15,4%	40	16,4%
Autres produits (dont paratarifaire)	260	202	255	-4	-1,6%	54	26,7%
<b>Chiffre d'affaires Hors CA Fonds De Travaux</b>	6 933	6 547	6 856	-77	-1,1%	309	4,7%
Facturation et peines et soins Fonds De Travaux	529	495	423	-106	-20,1%	-73	-14,6%
<b>Total Chiffre d'affaires</b>	7 462	7 042	7 279	-183	-2,4%	237	3,4%

Les **ventes de fluides** sont en hausse de 3,5 % par rapport à 2020, imputable principalement à une reprise partielle des ventes d'électricité aux industriels, aux clients patentés (café, restaurants...) et aux administrations. Les ventes de fluides restent inférieures de 0,3% par rapport à celles de l'exercice 2019.

Les **ventes travaux remboursables** ainsi que les peines et soins y afférents sont en hausse de 16,4% par rapport à l'année 2020 qui a été impactée par le ralentissement de chantiers lié à la crise sanitaire, et inférieurs de 15,4% par rapport à celle de l'exercice 2019. La facturation des travaux financés par le Fonds de Travaux ainsi que les peines et soins y afférents baissent de 14,6% par

rapport à 2020 en corrélation avec l'avancement des réalisations des investissements FDT (Cf. 9.9).

La **marge de distribution** de 2021 Mdhs en hausse de 60 Mdhs (+3,1%) par rapport à 2020 résultant principalement du renversement partiel des impacts de la crise sanitaire et en légère hausse de 6 Mdhs (+0,3 %) par rapport à 2019.

L'**EBE** ressort à 1 036 Mdhs, en amélioration de 143 Mdhs (+16,0%) par rapport à 2020 et de 21 Mdhs (+2,1%) par rapport à 2019.

Le **résultat opérationnel** courant s'établit à 214 Mdhs en hausse de 170 Mdhs par rapport à 2020 intégrant la provision client qui baisse de 52 Mdhs et les

dotations aux amortissements qui augmentent de 24 Mdhs. Il est en baisse de 119 Mdhs par rapport à 2019 dont 80 Mdhs imputables à l'augmentation du risque client et 60 Mdhs à la hausse des amortissements.

Le **résultat non courant** s'élève à 10 Mdhs, en baisse de 41 Mdhs par rapport à 2020 et de 11 Mdhs par rapport à 2019.

Ainsi, le **résultat net s'élève** à 67 Mdhs en hausse de 111 Mdhs par rapport à 2020 qui était fortement impactée par les impacts négatifs du covid 19. Le résultat net reste inférieur de 101 Mdhs par rapport à 2019.

### 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-2021	RE FY-2021 vs RE FY-2019	RE FY-2021 vs RE FY-2020
<b>Chiffre d'affaires</b>					
Montant	6 334	6 099	6 314	-0,3%	3,5%
<b>Chiffre d'affaires hors césure</b>					
Montant	6 321	6 077	6 300	-0,3%	3,7%
<b>Achats hors autoconsommation</b>					
Montant	43 18	4 318	4 293	-0,6%	3,7%
<b>Marge</b>	<b>2 016</b>	<b>1 961</b>	<b>2 021</b>	<b>0,3%</b>	<b>3,1%</b>
<b>Evolution de la marge</b>					
				<b>5,6</b>	<b>60,4</b>
effet volume				6,3	64,7
effet prix				12,7	15,2
effet prix de vente				0,7	-0,4
effet prix d'achat				12,0	15,5
effet rendement				-15,1	-13,6
effet césure				1,7	-5,8
<b>Evolution du Chiffre d'affaires</b>					
				<b>-19,7</b>	<b>215,3</b>
effet volume				-21,9	223,0
effet prix				0,7	-0,4
effet césure				1,7	-5,8

La marge de distribution de 2021 Mdhs est en hausse de 3,1% par rapport à l'exercice 2020, et de 0,3% vs 2019.

### 9.3.2. Electricité

En millions de dirhams	RE FY-2019	RE FY-2020	RE FY-2021	RE FY-2021 vs RE FY-2019	RE FY-2021 vs RE FY-2020
<b>Chiffre d'affaires</b>					
Volume (GWh)	3 854	3 600	3 743	-2,9%	4,0%
PMV	1,205	1,206	1,207	0,1%	0,1%
Montant	4 644	4 342	4 517	-2,7%	4,0%
<b>Chiffre d'affaires hors césure</b>					
Volume (GWh)	3 849	3 592	3 746	-2,7%	4,3%
PMV	1,205	1,206	1,207	0,1%	0,1%
Montant	4 638	4 332	4 520	-2,5%	4,3%
<b>Achats hors autoconsommation</b>					
Volume (GWh)	4 132	3 855	4 031	-2,4%	4,6%
PMV	0,806	0,807	0,804	-0,3%	-0,4%
Montant	3 331	3 110	3 240	-2,7%	4,2%
<b>Rendement</b>					
Volume (en %)	93,2%	93,3%	93,0%	-0,2%	-0,3%
<b>Marge</b>					
	1 312,8	1 231,9	1 276,7	-0,0	0,0
<b>Evolution marge</b>				<b>-36,2</b>	<b>44,7</b>
effet volume				-36,3	49,5
effet prix				16,2	15,7
effet prix de vente				6,1	3,3
effet prix d'achat				10,1	12,4
effet rendement				-6,5	-8,5
effet césure				-9,6	-12,0

La marge de distribution électricité est en hausse de 44,7 Mdhs vs 2020, en baisse de 36,2 Mdhs vs. 2019.

Les volumes vendus (hors césure) sont en hausse de 4,3% vs 2020 (en baisse de 2,7% vs. 2019). Les volumes d'achats progressent de 4,6% vs 2020 (-2,4% vs. 2019).

- Les ventes des clients MT (hors césure) sont en hausse de 8,0% vs. 2020, (en baisse de 6,3% vs. 2019) expliquée par une reprise partielle de l'activité des industriels post Covid-19.

- Les ventes aux particuliers (hors césure) sont en hausse de 2,4% vs 2020 (en hausse de 0,5% vs. 2019) expliquée par la reprise partielle de l'activité des patentés (café, restaurants...) suite à l'allègement des restrictions sanitaires.

- Les ventes aux administrations (hors césure) sont en baisse de 2,5% vs. 2020 (en baisse de 3,0% vs. 2019) due principalement à la baisse de l'éclairage public.

L'effet prix (prix moyen de vente - prix moyen d'achat) ressort à +15,7 Mdhs vs. 2020 (+16,2 Mdhs vs. 2019).

Le rendement à fin décembre 2021 s'établit à 93,0% en baisse de 0,3% par rapport à 2020 et de 0,2% par rapport 2019.

La césure est de -3,47 Mdhs contre +8,56 Mdhs et 6,09 Mdhs respectivement sur la même période de 2020 et 2019 soit un écart de -12,0 Mdhs vs 2020 et -9,6 Mdhs vs 2019.

### 9.3.3. Eau

En millions de dirhams	RE FY-2019	RE FY-2020	RE FY-2021	RE FY-2021 vs RE FY-2019	RE FY-2021 vs RE FY-2020
<b>Chiffre d'affaires</b>					
Volume (GWh)	1 59	165	169	6,8%	2,6%
PMV	8 304	8 288	8 256	-0,6%	-0,4%
Montant	1 3 18	1 3 69	1 3 99	6,2%	2,2%
<b>Chiffre d'affaires hors césure</b>					
Volume (en Mm <sup>3</sup> )	1 58	164	168	6,0%	2,2%
PMV	8 293	8 289	8 256	-0,4%	-0,4%
Montant	1 3 13	1 3 61	1 3 86	5,5%	1,8%
<b>Achats hors autoconsommation</b>					
Volume (en Mm <sup>3</sup> )	2 04	213	218	6,9%	2,7%
PMV	4 831	4 836	4 822	-0,2%	-0,3%
Montant	9 87	1 0 28	1 0 53	6,7%	2,4%
<b>Rendement</b>					
Volume (en %)	77,6%	77,3%	76,9%	-0,8%	-0,5%
<b>Marge</b>					
	3 31	341	346	4,5%	1,4%
<b>Evolution marge</b>				<b>15,0</b>	<b>4,7</b>
effet volume				19,3	7,3
effet prix				-4,4	-2,4
effet prix de vente				-6,2	-5,5
effet prix d'achat				1,9	3,1
effet rendement				-8,6	-5,1
effet césure				8,7	4,9

La marge de distribution eau progresse de 4,7 Mdhs vs. 2020, de 15,0 Mdhs vs 2019.

Les volumes vendus (hors césure) augmentent de 2,2% vs 2020, de 6,0% vs 2019. Les achats d'eau augmentent de 2,7% vs. 2020, de 6,9% vs. 2019 :

- Les ventes aux particuliers (hors césure) augmentent de 2,3% vs. 2020 (de 7,8% vs. 2019) résultant de l'effet compensé de la poursuite de l'évolution du nombre de clients à +4,1% vs. 2020 et de la baisse de la consommation unitaire de 1,8% vs. 2020.

- Les ventes aux industriels (hors césure) sont en hausse de 4,0% vs. 2020 (en

baisse de 2,5% vs. 2019) résultant de la reprise de l'activité des usines et des unités de production.

- Les ventes aux administrations (hors césure) sont en hausse de 1,7% vs. 2020 (stable vs. 2019) en lien avec l'allègement des restrictions sanitaires.

L'effet prix (prix moyen de vente - prix moyen d'achat) ressort à -2,4 Mdhs vs. 2020, (-4,4 Mdhs vs. 2019).

Le rendement eau à fin décembre 2021 s'établit à 76,9%, en baisse de 0,5 pt par rapport à 2020.

La césure est positive de 13,6 Mdhs contre +8,7 Mdhs et 4,9 Mdhs respectivement sur la même période de 2020 et 2019 soit un écart de +4,9 Mdhs vs 2020 et +8,7 Mdhs vs 2019.



### 9.3.4. Assainissement :

En millions de dirhams	RE FY-2019	RE FY-2020	RE FY-2021	RE FY-2021 vs RE FY-2019	RE FY-2021 vs RE FY-2020
<b>Chiffre d'affaires</b>					
Volume (en Mm³)	1 53	160	163	7,0%	2,4%
PMV	2 434	2 428	2 438	0,2%	0,4%
Montant	3 72	387	398	7,2%	2,8%
<b>Chiffre d'affaires hors césure</b>					
Volume (en Mm³)	1 52	158	162	6,3%	2,0%
PMV	2 434	2 427	2 439	0,2%	0,5%
Montant	3 70	384	394	6,5%	2,5%
<b>Marge</b>	<b>372</b>	<b>387</b>	<b>398</b>	<b>7,2%</b>	<b>2,8%</b>
<b>Evolution de la marge</b>				<b>26,8</b>	<b>11,0</b>
effet volume				23,4	7,8
effet prix				0,8	1,9
effet prix de vente				0,8	1,9
effet prix d'achat					
effet rendement					
effet césure				2,5	1,3

Le chiffre d'affaires assainissement liquide est en hausse de 11,0 Mdhs vs. 2020 et de 26,8 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-2021	RE FY-2021 RE FY-2019	RE FY-2021 RE FY-2020
<b>Chiffre d'affaires fluides</b>	<b>6 3 34</b>	<b>6 099</b>	<b>6 314</b>	<b>-20</b>	<b>-0,3%</b>
<b>Marge de distribution</b>	<b>2 0 16</b>	<b>1 961</b>	<b>2 021</b>	<b>6</b>	<b>0,3%</b>
<b>Autres recettes</b>	<b>2 74</b>	<b>274</b>	<b>363</b>	<b>89</b>	<b>32,5%</b>
dont Peines et soins Fonds de Travaux	38	38	31	-7	-19,4%
dont Marge travaux remboursables	5 1	51	89	38	74,3%
dont Location, entretien compteurs	1 35	135	138	3	2,3%
dont Autres produits	5 0	50	106	56	111,7%
<b>Marge totale</b>	<b>2 2 90</b>	<b>2 235</b>	<b>2 384</b>	<b>95</b>	<b>4,1%</b>

Les peines et soins Fonds de Travaux sont en baisse par rapport à 2019 et 2020 respectivement de 3 Mdhs et 7 Mdhs en corrélation avec la baisse des facturations Fonds de travaux. Cette baisse est expliquée principalement par le retard des réalisations de quelques projets dont les appels d'offres ont été jugés infructueux (Exemple : RN1 eaux usées).

La marge sur travaux remboursables est en hausse de 38 Mdhs par rapport à 2020 soit 74,3%, et 4 Mdhs par rapport à 2019 (4,4%).

Location et entretien compteurs enregistre une légère hausse de 3 Mdhs par rapport à 2020, soit + 2,3% et de 5 Mdhs par rapport à 2019 soit 3,7%.

Les autres produits totalisent 106 Mdhs en hausse de 56 Mdhs par rapport à 2020 résultant principalement de la reprise partielle de l'activité. Par rapport à 2019, les autres produits sont en hausse de 9 Mdhs.

## 9.4. Excédent Brut d'Exploitation



En millions de dirhams	RE FY-2019	RE FY-2020	RE FY-2021	RE FY-2021	RE FY-2019	RE FY-2021	RE FY-2020
Marge totale	2 364	2 235	2 384	21	0,9%	150	6,7%
Coûts opérationnels (hors indemnités de départ) (1)	-1060,0	-1 043,7	-1 082	-22	2,1%	-38	3,7%
Charges du personnel (a)	-732	-700	-717	16	-2,1%	-16	2,3%
Charges hors masse salariale (c)	-328	-344	-365	-38	11,4%	-22	6,4%
Frais généraux (hors indemnités de départ) (2)	-179	-179	-151	28	-15,8%	28	-15,8%
Charges du personnel (b)	-104	-104	-104	-	-	-	-
Autres charges (d)	-75	-75	-47	28	-37,6%	28	-37,6%
Charges du personnel (hors indemnités de départ) (a+b)	-836	-804	-820	16	-1,9%	-16	2,0%
Total autres charges	-403	-419	-412	-9	2,3%	6	-1,5%
Charges d'exploitation hors coûts activés, redevances calculées, départs anticipés & impôts (1+2)	-12 39	-1 223	-1 233	6	-0,5%	-10	0,8%
Indemnités de départ	-9	-11	-8	1	-14,4%	3	-25,5%
Redevances et frais SPC	-156	-149	-154	2	-1,4%	-5	3,5%
Coûts activés	6 2,9	49,0	54	-9	-14,5%	5	9,8%
Impôts et taxes	-8	-9	-8	-0	3,6%	1	-9,4%
Total charges d'exploitation	-13 49,1	-1 341,8	-1 349	0	-0,0%	-7	0,5%
EBE	1 015	893	1 036	21	2,1%	143	16,0%

Les charges d'exploitation hors redevances, hors coûts activés, hors indemnités de départ affichent une évolution maîtrisée par rapport à 2020 (+0,8%) résultant de la poursuite de la mise en œuvre des plans de performance et d'optimisation des charges d'exploitation.

Les redevances sont en hausse de 3,5 % par rapport à 2020 et en baisse de 1,4% par rapport à 2019 en corrélation avec le chiffre d'affaires.

Les coûts activés en hausse de 5 Mdhs par rapport à 2020 et en baisse de 9 Mdhs par rapport à 2019.

L'EBE ressort à 1 036 Mdhs, en hausse de 143 Mdhs (+16,0%) par rapport à 2020 et 21 Mdhs (2,1%) par rapport à 2019.

## 9.5. Autres produits et charges



En millions de dirhams	RE FY-2019	RE FY-2020	RE FY-2021	RE FY-2021	RE FY-2019	RE FY-2021	RE FY-2020
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>7 462</b>	<b>7 042</b>	<b>7 279</b>	<b>-183</b>	<b>-2,4%</b>	<b>237</b>	<b>3,4%</b>
<b>Total charges d'exploitation</b>	<b>-1 349</b>	<b>-1 342</b>	<b>-1 349</b>	<b>0</b>	<b>-0,0%</b>	<b>-7</b>	<b>0,5%</b>
<b>Excédent Brut d'Exploitation</b>	<b>1 015</b>	<b>893</b>	<b>1 036</b>	<b>21</b>	<b>2,1%</b>	<b>143</b>	<b>-4,7%</b>
Dotations et reprises sur provisions	-47	-179	-127	-80	172,6%	52	-29,0%
Dotations aux amortissements	-635	-671	-695	-60	9,5%	-24	3,6%
<b>Résultat opérationnel courant</b>	<b>333</b>	<b>43</b>	<b>214</b>	<b>-119</b>	<b>-35,8%</b>	<b>170</b>	<b>393,0%</b>
Résultat non courant	22	51	10	-11	-52,4%	-41	-79,7%
Résultat financier	-70	-58	-52	18	-25,4%	6	-10,1%
Impôts sur les sociétés	-116	-79	-104	11	-9,9%	-25	31,1%
<b>Résultat Net</b>	<b>169</b>	<b>-43</b>	<b>67</b>	<b>-101</b>	<b>-60,0%</b>	<b>111</b>	<b>-255,3%</b>

Le solde des **dotations et reprise de provisions totalise** -127 Mdhs en baisse de 52 Mdhs par rapport à 2020 résultant de la baisse de la dotation aux provisions clients par rapport à 2020 qui était impactée par la pandémie. Toutefois, il reste en augmentation de 80 Mdhs par rapport à 2019 du fait de la persistance des effets de la pandémie sur le recouvrement.

**Les dotations aux amortissements s'élèvent** à -695 Mdhs en augmentation de 24 Mdhs comparées à 2020 et de 60 Mdhs par rapport à 2019 soit respectivement +3,6% et 9,5%.

**Le résultat non courant** 2021 s'élève à 10 Mdhs en baisse de 41 Mdhs par rapport à 2020.

**Le résultat financier est** de -52 Mdhs en amélioration de 6 Mdhs par rapport à 2020.

**Le résultat net** s'élève à +67 Mdhs en amélioration de 111 Mdhs par rapport à 2020 et en baisse de 101 Mdhs par rapport à 2019

## 9.6. Besoin en Fonds de Roulement



En millions de dirhams	Arrêté déc-2020	Arrêté déc-2021	Variation
	(1)	(2)	(2) - (1)
Actif circulant	4 030	3 997	-33
Passif circulant	4 172	4 110	-62
<b>BFR</b>	<b>-142</b>	<b>-113</b>	<b>29</b>

Le besoin en fonds de roulement est négatif de -113 Mdhs contre -142 Mdhs au 31 décembre 2020 soit une dégradation de 29 Mdhs reflétant principalement :

- La baisse des créances clients pour 181 Mdhs (Cf. 9.10).
- La baisse des dettes fournisseurs pour 549 Mdhs (Cf. 9.13).

## 9.7. Flux de trésorerie



En millions de dirhams	Arrêté déc-2020	Arrêté déc-2021	Variation
	(1)	(2)	(2) - (1)
<b>Capacité d'autofinancement</b>	<b>626</b>	<b>762</b>	<b>135</b>
Variation dépôt de garantie	27	35	8
Variation de BFR	-609	-29	580
Investissements	-433	-417	16
Subventions d'investissement	0	0	-
<b>Free Cash Flow</b>	<b>-389</b>	<b>350</b>	<b>739</b>
Dividendes	0	0	0
<b>Free Cash Flow net des dividendes</b>	<b>-389</b>	<b>350</b>	<b>739</b>
<b>Dettes nettes d'ouverture (31/12/N-1)</b>	<b>956</b>	<b>1 345</b>	<b>389</b>
<b>Dettes nettes de clôture</b>	<b>1 345</b>	<b>995</b>	<b>-350</b>

La capacité d'autofinancement s'élève à 762 Mdhs en amélioration de 135 Mdhs par rapport à décembre 2020 due essentiellement à :

- L'amélioration de marge de distribution de 60 Mdhs, et
- L'amélioration des autres recettes de 89 Mdhs suite à la reprise de l'activité travaux et de la coupure.

Le cash-flow libre est positif de 350 Mdhs. Il est en amélioration de 739 Mdhs par rapport à décembre 2020 sous l'effet compensé de :

- La hausse de la CAF pour 135 Mdhs ;
- L'amélioration de la variation du BFR pour 580 Mdhs ;
- La baisse des investissements pour 16 Mdhs.

L'endettement net s'établit à 995 Mdhs en baisse de 350 Mdhs par rapport au 31 décembre 2020. Le ratio dette nette/ EBE s'établit à 0,96 en 2021 vs. 1,51 en 2020.



## 9.8. Bilan simplifié de Lydec au 31 décembre 2021



Actif	En millions de dirhams		Passif	En millions de dirhams	
	déc-20	déc-21		déc-20	déc-21
Domaine concédé net	13 198	13 843	Droits de l'Autorité Délégante	13 198	13 843
Fonds de retraite (valeurs)	164	172	Fonds de retraite (dettes)	164	172
			Financement retraite- principal	2 311	2 004
			Dette de l'Autorité Délégante	-2 311	-2 004
<b>Total Actif - Domaine Délégé</b>	<b>13 362</b>	<b>14 015</b>	<b>Total Passif - Domaine Délégé</b>	<b>13 362</b>	<b>14 015</b>
<b>Actif Immobilisé</b>			<b>Financement Permanent</b>		
Financement Lydec : Brut	9 822	10 198	Capital Social	800	800
Financement Lydec : Amort	-6 132	-6 783	Réserve légale	80	80
<b>Financement Lydec : Net</b>	<b>3 689</b>	<b>3 415</b>	report à nouveau	169	169
			Résultat de la période	760	717
			<b>Capitaux propres</b>	<b>-43</b>	<b>67</b>
			Subventions d'investissement	1 765	1 833
			<b>Capitaux Propres Assimilés</b>	<b>6</b>	<b>5</b>
Actif Immobilisé domaine privé : Brut	1 216	1 257	<b>Financement LT et Emprunts</b>	<b>6</b>	<b>5</b>
Actif Immobilisé domaine privé : Amort	-1 104	-1 149	Dépôts de garantie clients	1 500	1 208
<b>Actif Immobilisé domaine privé : Net</b>	<b>112</b>	<b>109</b>	Provisions pour Risques et Charges	545	579
<b>Immobilisations Financières</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>Financement permanent</b>	<b>3 816</b>	<b>3 625</b>
<b>Total Actif Immobilisé- Domaine Privé</b>	<b>3 803</b>	<b>3 525</b>	Passif Circulant hors Fond de Travaux	4 159	3 775
<b>Actif Circulant hors fonds externes</b>	<b>3 727</b>	<b>3 356</b>	<b>Fonds de Travaux</b>	<b>13</b>	<b>334</b>
<b>Fonds externes</b>	<b>303</b>	<b>641</b>	<b>Total passif circulant</b>	<b>4 172</b>	<b>4 110</b>
<b>Total actif circulant</b>	<b>4 030</b>	<b>3 997</b>	Trésorerie - Passif	210	383
Trésorerie - Actif	365	596	<b>Total Passif - Domaine Privé</b>	<b>8 197</b>	<b>8 118</b>
<b>Total Actif - Domaine Privé</b>	<b>8 197</b>	<b>8 118</b>	<b>Total Général PASSIF</b>	<b>21 559</b>	<b>22 133</b>
<b>Total Général ACTIF</b>	<b>21 559</b>	<b>22 133</b>			

La structure du bilan de Lydec au 31 décembre 2021 est caractérisée par :

- **Des capitaux propres** de 1 833 Mdhs en hausse de 67 Mdhs par rapport au 31 décembre 2020. Cette hausse est expliquée par le résultat bénéficiaire de la période pour 67 Mdhs.
- **Un fonds de roulement** positif de 100 Mdhs en augmentation de 87 Mdhs par rapport au 31 décembre 2020 intégrant le remboursement des emprunts pour 292 Mdhs.
- **Un besoin en fonds de roulement** négatif de -113 Mdhs contre -142 Mdhs en 2020.
- **Un endettement net** de 995 Mdhs en baisse de 350 Mdhs par rapport au 31 décembre 2020 (1 345 Mdhs).

## 9.9. Investissements



Le tableau ci-dessous présente la situation des investissements par type de financement au 31 décembre 2021.

En millions de dirhams	Arrêté déc-2020 (1)	Arrêté déc-2021 (2)	Variation (2) - (1)
<b>Déléataire (y compris frais indirects)</b>	<b>433</b>	<b>417</b>	<b>-16</b>
Domaine concédé	383	376	-7
Domaine privé	25	30	5
Charges à répartir	25	11	-14
<b>Fonds de travaux (y compris peines &amp; soins et TVA)</b>	<b>594</b>	<b>507</b>	<b>-87</b>
<b>Tiers</b>	<b>727</b>	<b>963</b>	<b>236</b>
<b>Total</b>	<b>1 754</b>	<b>1 887</b>	<b>133</b>

Les investissements financés par le déléataire s'élèvent à 417 Mdhs à fin décembre 2021 contre 433 Mdhs à fin décembre 2020, soit une baisse de 16 Mdhs.

Par chapitre, ils se répartissent ainsi :

En millions de dirhams	Arrêté déc-2020 (1)	Arrêté déc-2021 (2)	Variation (2) - (1)
Infrastructure	152	75	-77
Répartition & Distribution	63	115	52
Renouvellement	158	180	22
Moyens d'exploitation	60	47	-13
<b>Déléataire (y compris frais indirects)</b>	<b>433</b>	<b>417</b>	<b>-16</b>

Les investissements financés par le Fonds de Travaux s'élèvent à 507 Mdhs en baisse de 87 Mdhs (-14,6%) par rapport à fin 2020. Cette baisse est expliquée principalement par le retard des réalisations de quelques projets dont les appels d'offres ont été jugés infructueux (Exemple : RNI eaux usées).

Les investissements financés par le FDT se répartissent comme suit :

En millions de dirhams	Arrêté déc-2020 (1)	Arrêté déc-2021 (2)	Variation (2) - (1)
Infrastructure	350	309	-41
Répartition & Distribution	244	198	-46
<b>Fonds de travaux (y compris peines &amp; soins et TVA)</b>	<b>594</b>	<b>507</b>	<b>-87</b>

Les investissements financés par les tiers s'élèvent à 963 Mdhs en hausse de 236 Mdhs rapport à la même période en 2020 (727 Mdhs).

## 9.10. Actif circulant



En millions de dirhams	Arrêté	Arrêté	Variation
	déc-2020	déc-2021	(2) - (1)
	(1)	(2)	(2) - (1)
<b>Actif Circulant</b>			
Stock	34	38	4
Provision pour dépréciation stock	-9	-9	-1
Compte Clients	3 289	3 106	-182
Provisions Créances douteuses	-552	-644	-92
Personnel Débiteur	54	48	-6
Etat débiteur	237	220	-17
Débiteur CUC (Retraites)	416	442	26
Débiteurs Divers	257	155	-103
Compte Trésorerie Fonds de travaux	281	639	358
Compte Trésorerie PIN, CDG, INMAE	22	2	-20
<b>Total actif circulant</b>	<b>4 007</b>	<b>3 997</b>	<b>-33</b>

• **Stocks** s'élevaient à 38 Mdhs quasi-stables par rapport au 31 décembre 2020.

La provision pour dépréciation des stocks a été mise à jour et n'a pas connu de variation significative au 31 décembre 2021.

### COMPTE CLIENTS

En millions de dirhams	Arrêté	Arrêté	Variation
	déc-2020	déc-2021	(2) - (1)
	(1)	(2)	(2) - (1)
Collectivités	436	478	41
Administrations	163	173	10
Offices, Régies, ...	85	73	-12
<b>Administrations, Collectivités, ORD</b>	<b>685</b>	<b>723</b>	<b>38</b>
Créance Conso Particuliers	952	791	-161
Créance Conso Bidonvilles	337	363	26
Créance Conso Industriels	282	154	-128
Créance Diverse et Labelma	49	53	4
FAE Consommations	394	451	57
<b>Créance Conso Particuliers et Industriels</b>	<b>2 015</b>	<b>1 812</b>	<b>-203</b>
<b>Créances relatives aux consommations fluides</b>	<b>2 700</b>	<b>2 535</b>	<b>-165</b>
Créance Travaux Particuliers	2	3	1
Créance Travaux ADM, CL et ORD (hors Lotissements, yc Tramway)	110	117	7
Créance Travaux Industriels	12	11	-1
Créance Travaux Lotissements	162	159	-3
FAE Travaux	235	231	-5
<b>Créance Travaux</b>	<b>521</b>	<b>520</b>	<b>-0,65</b>
Effets à recevoir	69	52	-17
Produits accessoires	-	-	-
Fraudes	-	-	-
<b>Total Créance Clients Brute</b>	<b>3 289</b>	<b>3 106</b>	<b>-182</b>
Provision Clients	-552	-644	-92
<b>Total Créance Clients Nette</b>	<b>2 736</b>	<b>2 778</b>	<b>42</b>

Au 31 décembre 2021, **les créances clients brutes** s'élevaient à 3 106 Mdhs et enregistrent une baisse de 182 Mdhs par rapport à la situation à fin décembre 2020.

#### **Créances relatives aux consommations de fluides** : -164 Mdhs vs. 2020

- Les créances sur les particuliers en baisse de 161 Mdhs par rapport à fin décembre 2020. Cette baisse est expliquée par le plan d'action lancé par Lydec visant à rattraper le retard d'encaissement des créances clients causé par l'état d'urgence sanitaire Covid-19 ;
- Les créances sur les industriels en baisse de 128 Mdhs par rapport à fin décembre 2020 ;
- Les créances sur les offices et régions en baisse de 12 Mdhs ;
- Les créances sur les collectivités en légère augmentation de 41 Mdhs ;
- Les créances sur les bidonvilles en hausse de 26 Mdhs. Cette augmentation est expliquée par le retard du plan de recasement.
- Les créances sur les administrations en hausse de 10 Mdhs.

#### **Créances relatives aux travaux** :

-0,4 Mdhs vs. 2020 :

- Les créances travaux administrations, collectivités et offices/régies sont en hausse de 7 Mdhs ;
- Les FAE travaux en baisse de 4 Mdhs ;
- Les créances travaux lotissement en baisse de 3 Mdhs.

#### **La provision sur créances clients** :

+92 Mdhs vs. 2020

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	Arrêté	Variation
	déc-2020	déc-2021	(2) - (1)
	(1)	(2)	(2) - (1)
<b>Trésorerie Lydec</b>			
Placements OPCVM	254	286	31
Banques et Valeurs à encaisser	-100	-73	27
Crédits de Trésorerie	0	0	0
Caisses	0	0	0
<b>Trésorerie nette</b>	<b>155</b>	<b>213</b>	<b>58</b>

Au 31 décembre 2021, la trésorerie nette est de 213 Mdhs en amélioration de 58 Mdhs par rapport à décembre 2020.

## 9.12. Financement Long Terme



En millions de dirhams	Arrêté	Arrêté	Variation
	déc-2020	déc-2021	(2) - (1)
	(1)	(2)	(2) - (1)
Emprunt obligataire	900	720	-180
Emprunt CMT	600	488	-112
<b>Financement LT et emprunt</b>	<b>1 500</b>	<b>1 208</b>	<b>-292</b>

Le **financement Long Terme** est en baisse de 292 Mdhs par rapport au 31 décembre 2020, 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 2021 est de 320 Mdhs après remboursement de la onzième échéance en juillet 2021.
- Un emprunt obligataire levé en août 2020 pour 500 Mdhs remboursable annuellement par amortissements constants de 100 Mdhs sur 5 ans. Le solde de cet emprunt au 31 décembre 2021 est de 400 Mdhs après remboursement de la première échéance en août 2021.
- Un emprunt bancaire contracté en juillet 2020 pour 600 Mdhs. Cet emprunt est remboursable sur 5 ans avec paiement semestriel. Le solde de cet emprunt au 31 décembre 2021 est de 488 Mdhs après remboursement de la deuxième échéance en août 2021.

## 9.13. Passif circulant



Au 31 décembre 2021, le passif circulant se décompose comme suit :

En millions de dirhams	Arrêté déc-2020 (1)	Arrêté déc-2021 (2)	Variation (2) - (1)
<b>Passif Circulant</b>			
Fournisseurs	2 532	1 983	-549
Personnel	49	68	19
Organisme sociaux	1	20	19
Etat (impôts et TPPAN)	772	814	42
Clients créditeurs	246	282	36
Créditeur RAD	13	13	0
Autres Créditeurs	474	500	26
Provisions Risques et charges	71	95	24
Fonds de Travaux	13	334	321
<b>Total passif circulant</b>	<b>4 172</b>	<b>4 110</b>	<b>-62</b>

### FOURNISSEURS ET COMPTES RATTACHES

En millions de dirhams	Arrêté déc-2020 (1)	Arrêté déc-2021 (2)	Variation (2) - (1)
Fournisseurs de fluides	1 621	1 053	-569
ONEE, Branche électricité	1 074	678	-396
ONEE, Branche eau	461	287	-174
SEOER	86	88	2
Autres fournisseurs locaux	157	193	36
Fournisseurs étrangers	1	2	1
Fournisseurs partenaires	1	3	2
Autres fournisseurs (FNP, RG...)	752	733	-20
<b>Total</b>	<b>2 532</b>	<b>1 983</b>	<b>-549</b>

Le compte fournisseurs a connu une baisse de 549 Mdhs et s'établit à 1 983 Mdhs contre 2 532 Mdhs au 31 décembre 2020. Lydec règle ses fournisseurs en moyenne entre 60 et 90 jours ; l'essentiel de ses achats étant encadrés par des marchés et des commandes.

La balance âgée du compte fournisseurs est détaillée ci-après :

En millions de dirhams	(A) Montant des dettes fournisseurs à la clôture (+) A= B+C+D+E+F	(B) Montant des dettes non échues	(C) Dettes échues de moins 30 jours	(D) Dettes échues entre 31 et 60 jours	(E) Dettes échues entre 61 et 90 jours	(F) Dettes échues de plus de 90 jours
Au 31/12/2020	2 532	2 493	23	1	1	14
Au 31/12/2021	1 983	1 967	7	2	0	6

\* Y compris les fournisseurs-factures non parvenues et les fournisseurs d'immobilisations

## FONDS DE TRAVAUX

Le solde du compte Fonds de Travaux a augmenté de 321 Mdhs expliqué par des mouvements de recettes à hauteur de 1 064 Mdhs et des dépenses de 742 Mdhs, expliqués comme suit :

En millions de dirhams	Flux 2019	Flux 2020	Flux 2021
<b>Dépenses :</b>			
Investissements	622	594	507
Travaux tiers transférés	-	0	0
Prélèvements Fonds de retraite	205	174	174
Dépenses de fonctionnement	-	0	-
Redevances d'occupation du Domaine Public et servitudes	3	4	3
Créance Ville PI-BI, Ecp PI CUC, autres	11	9	8
Charges liées à l'emprunt obligataire	1	1	1
Régularisations des dépenses	1	0	0
Financement du projet de réalisation des zones d'activités dédiées aux unités de production à risques	-	-	50
<b>Total Dépenses</b>	<b>841</b>	<b>783</b>	<b>742</b>
<b>Recettes :</b>			
Participations Facturées	634	665	878
Variation des impayés sur participations	66	-21	-7
Contributions des bénéficiaires	15	12	13
Subventions reçues et à recevoir	73	3	162
Autres produits	7	8	11
Produits financiers	7	5	6
Régularisations des recettes	-	-	0
<b>Total Recettes</b>	<b>802</b>	<b>672</b>	<b>1 064</b>
<b>Variation Compte FDT</b>	<b>-40</b>	<b>-110</b>	<b>321</b>
<b>Solde initial FDT</b>	<b>163</b>	<b>123</b>	<b>13</b>
<b>Solde final FDT</b>	<b>123</b>	<b>13</b>	<b>334</b>

### Dépenses du Fonds de travaux :

Les dépenses d'investissement à fin décembre 2021 s'élèvent à 507 Mdhs en baisse de 87 Mdhs par rapport à 2020 en raison :

- De l'achèvement des travaux relatifs aux grands projets lancés en 2019 ;
- Et du lancement en 2021 de nouveaux grands projets qui sont en phase d'adjudication ou démarrage de travaux.

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 2021 s'élèvent à 878 Mdhs en hausse de 214 Mdhs par rapport à fin 2020. Ces participations sont réparties entre Lotisseurs (650 Mdhs), Particuliers (190 Mdhs), Industriels (30 Mdhs) et Administrations (8 Mdhs).
- Les participations encaissées au titre de l'exercice 2021 s'élèvent à 872 Mdhs en hausse de 228 Mdhs par rapport à fin 2020.

## 9.14. Proposition d'affectation du résultat net



Le résultat net après impôt, s'élève à 67 424 739,53 dhs

Arrêté  
déc-2021

En millions de dirhams

Bénéfice net de l'exercice	67
-5% à la réserve légale (plafonnée à 10% du capital)	-
<b>Solde</b>	<b>67</b>
+Report à nouveau	717
+Réserve facultative	169
<b>-Bénéfice distribuable</b>	<b>953</b>
-Dividendes proposés	0
<b>Réserve facultative</b>	<b>169</b>
<b>Report à nouveau</b>	<b>784</b>

## 9.15. Informations sur le capital de la société



### REPARTITION DU CAPITAL

En millions de dirhams

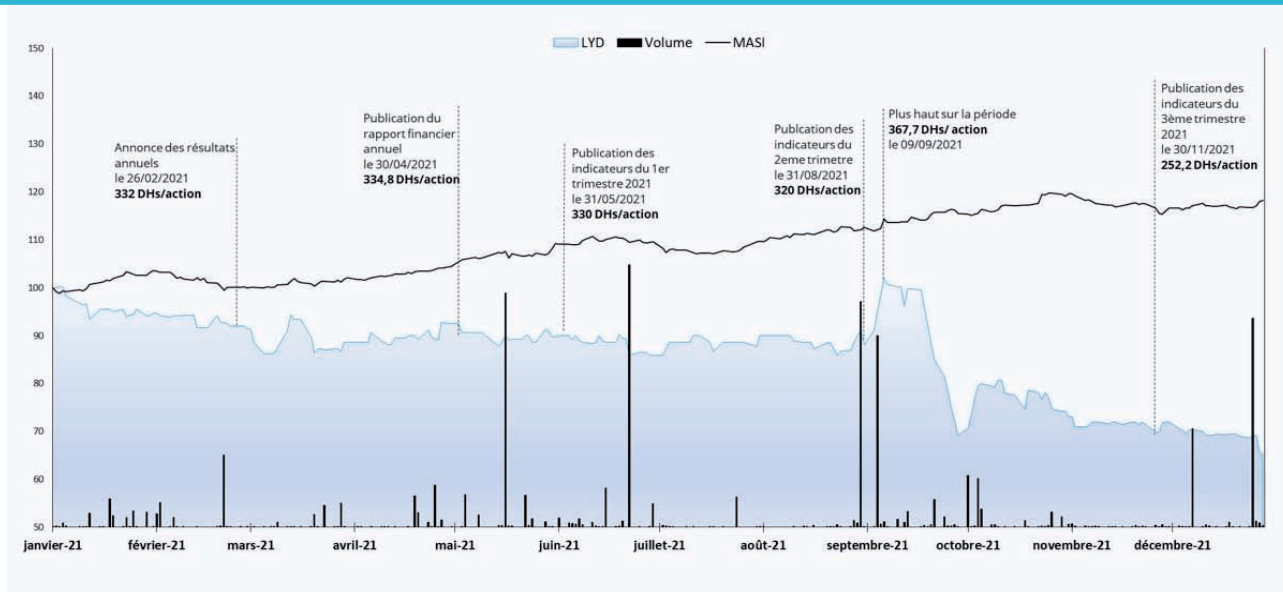
Nombre d'action

%

SUEZ	4 080 000	51,00
FIPAR HOLDING	1 279 499	15,99
RMA	1 291 573	16,14
FLOTTANT	1 348 928	16,86
<b>Total</b>	<b>8 000 000</b>	<b>100,0</b>

- SUEZ : Opérateur mondial dédié aux métiers de l'eau et des déchets, présent sur les cinq continents.
- Fipar-Holding : Fonds d'investissement du groupe Caisse de Dépôt et de Gestion (CDG).
- RMA : Opérateur majeur du secteur de l'assurance, filiale du groupe FinanceCom.

### EVOLUTION DU COURS LYDEC VS EVOLUTION DU MASI DU 1ER JANVIER AU 31 DECEMBRE 2021 (BASE 100)



Au 31 Décembre 2021, le cours de l'action Lydec a affiché une baisse de 34,59% par rapport à fin 2020 à un niveau de cours de 236,1 dhs / action, correspondant à une capitalisation boursière de 1 888,4 Mdhs contre 2 991,6 Mdhs à fin 2020.

Le niveau de volumétrie du titre a également connu une augmentation de 54 % avec un cumul d'échanges durant l'année 2021 de 114,8 Mdhs, comparé à un total de 74,7 Mdhs observé une année auparavant soit un Volume Quotidien Moyen (VQM) de 463 Kdhs par séance en 2021.

Du côté du Moroccan All Shares Index (MASI), celui-ci s'est établi à 13 404,6 points à fin 2021, ramenant sa performance depuis le début de l'année à +18%. Cette tendance est expliquée par une reprise graduelle de l'économie nationale en lien avec la maîtrise de la situation pandémique.



## INDICATEURS BOURSIERS

		2021	2020	2019
Cours au 31/12	MAD	236	374	446
Résultat net	M MAD	67	-43	169
Nombre d'actions	Nbre.	8 000 000	8 000 000	8 000 000
Bénéfice par action (BPA)	MAD	8,42	-5,00	21,08
Dividendes versés*	M MAD	-	-	196
Dividende par action DPA	MAD	-	-	24,5
Fonds Propres	M MAD	1 838	1 765	1 809
P/E	x	25,9x	N/A	21,2x
P/B	x	1,0	1,7	2,0
D/Y	%	N/A	N/A	6,0%

\* 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

L'incidence de la crise sanitaire mondiale liée au Covid-19 persiste sur les indicateurs boursiers. Au terme de l'exercice 2021, le résultat net de Lydec s'établit à 67 MDH, en hausse de 255% par rapport à l'année précédente, mais toujours en retard par rapport à 2019 de -60%.

Par conséquent, et sur la base d'un capital social de 8 millions de titres, le bénéfice unitaire par action s'établit à 8,42 dhs, en baisse par rapport à celui observé à fin décembre 2019, et qui s'était établi à 21 dhs / action.

### 9.16. Honoraires des commissaires aux comptes



La rémunération brute annuelle globale des commissaires aux comptes au titre de l'exercice 2021 est présentée dans le tableau ci-dessous :

	Ernst & Young						Mazars					
	Montant / Année			Pourcentage/ Année			Montant / Année			Pourcentage/ Année		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Commissariat aux comptes, certification, examen des comptes individuels et consolidés	664 300	660 300	656 000	100%	88%	85%	664 300	660 300	656 000	100%	81%	71%
Autres diligences et prestations directement liées à la mission du Commissaire aux comptes				0%	0%	0%				0%	0%	0%
Sous-total	664 300	660 300	656 000	100%	88%	85%	664 300	660 300	656 000	100%	81%	71%
Autres prestations rendues		90 000	119 000	0%	12%	15%		153 000	262 000	0%	19%	29%
Autres				0%	0%	0%				0%	0%	0%
Sous-total		90 000	119 000	0%	12%	15%		153 000	262 000	0%	19%	29%
<b>Total général</b>	<b>664 300</b>	<b>750 300</b>	<b>775 000</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>664 300</b>	<b>813 300</b>	<b>918 000</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

# 10



AGO DU 8 JUIN 2022





## 10.1 MODALITÉS DE PARTICIPATION

Tout actionnaire, quel que soit le nombre d'actions qu'il possède, peut prendre part à cette Assemblée. L'Assemblée Générale se compose en effet de tous les actionnaires, quel que soit leur nombre d'action. Tout actionnaire peut se faire représenter par son conjoint, par un autre actionnaire ou par toute personne physique et morale de son choix sous réserve de disposer d'un pouvoir en bonne et due forme.

### 10.1.1. Justification du droit de participer à l'Assemblée

Pour participer à cette Assemblée Générale, il est nécessaire de justifier de sa qualité d'actionnaire. La participation est subordonnée à un enregistrement ou à une inscription des actions dans les conditions et délais prévus par la réglementation en vigueur.

Les détenteurs d'actions au porteur doivent, pour être admis à cette Assemblée, fournir au siège de la société une attestation émanant d'un organisme bancaire ou d'une société de bourse agréée, justifiant la qualité de l'actionnaire et ce, au plus tard cinq (5) jours avant la tenue de l'Assemblée.

Les titulaires d'actions nominatives, pour être admis à l'Assemblée, sont tenus d'être inscrits, cinq (5) jours avant la tenue de l'Assemblée, dans les registres de la société.

En cas de représentation de propriétaires de titres au porteur, les mandataires doivent en plus déposer la justification de leur mandat.

### 10.1.2. Modes de participation à l'Assemblée

Attachée à favoriser la plus large participation à l'Assemblée, Lydec met à disposition de tout actionnaire plusieurs possibilités pour participer à l'Assemblée.

Les actionnaires désirant voter par correspondance, devront demander un formulaire de vote par correspondance au siège social au plus tard dix (10) jours avant la date de la réunion, ledit formulaire étant également disponible sur le site Internet de Lydec [www.lydec.ma](http://www.lydec.ma), rubrique Communication Financière.

L'actionnaire ayant voté par correspondance n'aura plus la possibilité de participer directement à l'Assemblée ou de s'y faire représenter.

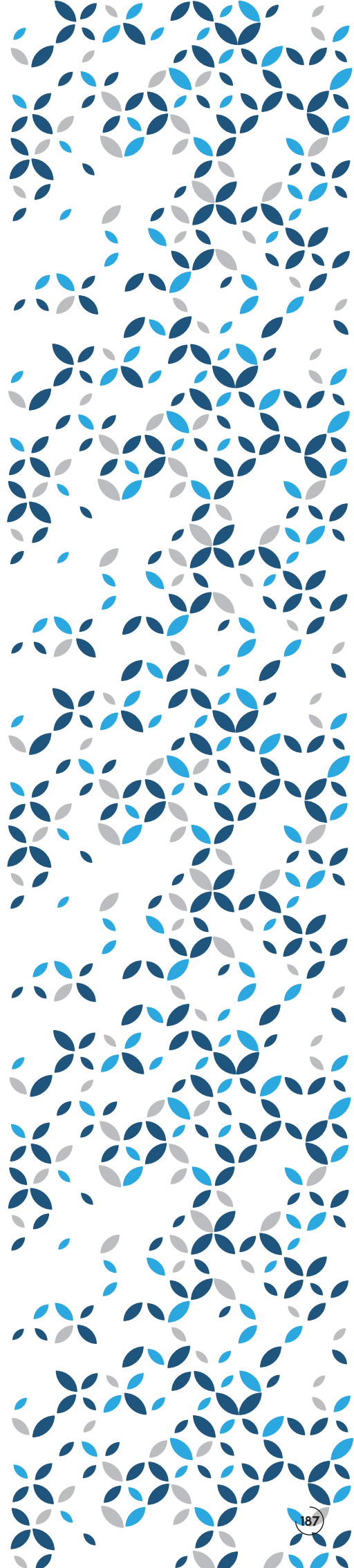
Les actionnaires réunissant les conditions exigées par l'article 117 de la loi 17-95 modifiée et complétée par loi 20-05 relative aux sociétés anonymes peuvent demander par lettre recommandée avec accusé de réception au siège social dans les dix (10) jours qui suivent cet avis, l'inscription de projets de résolutions à l'ordre du jour.



Les documents requis par la loi sont mis à la disposition des actionnaires au siège social où ils peuvent les consulter. Ils sont également mis en ligne sur le site Internet de la société au plus tard 21 jours avant la tenue de l'Assemblée. Lydec transmet également à tout actionnaire qui lui en fera la demande les documents suscités, en prenant à sa charge les frais d'envois.

Pour toute information sur l'Assemblée Générale, veuillez contacter le Secrétaire Exécutif :

LYDEC - Secrétariat Exécutif - Monsieur Pierre-Alexandre  
Lacarelle  
48, Boulevard Mohamed Diouri - Casablanca  
Email : pierre-alexandre.lacarelle@lydec.co.ma



11



PERSPECTIVES







## Projet d'entreprise Synergies 2025

Pour l'année 2022, Lydec poursuit le déploiement du projet d'entreprise Synergies 2025. Plusieurs réalisations sont attendues dans le cadre de ce projet, il s'agit notamment de :

- Généraliser le déploiement de l'agence en ligne et l'optimisation des agences commerciales ;
- Mettre en œuvre les dispositions associées au nouveau cahier de charges clientèle du secteur de la distribution au Maroc ;
- Mettre en place la nouvelle stratégie d'encaissement et de recouvrement en considérant les exigences du nouveau cahier des charges clientèle et les recommandations de la nouvelle segmentation des clients ;
- Intégrer les réseaux sociaux dans la relation clientèle ;
- Livrer le projet d'adressage de la ville de Casablanca ;
- Proposer des réponses Lydec aux enjeux du nouveau modèle de développement du Royaume ;
- Déployer en continu le dispositif Talent Management afin de fidéliser les talents et de renforcer la marque employeur
- Généraliser la démarche SuezWay dans le pilotage des activités et promouvoir le pilotage par processus intégrés aux différents niveaux organisationnels des entités et atteindre les objectifs de performance du programme SPOT 2023 ;
- Renforcer l'organisation du dialogue des parties prenantes avec notamment la mise en place d'un Comité des Parties prenantes ;
- Mettre en place une plateforme permettant la mise en relation des clients avec des professionnels à même de prendre en charge les problématiques au-delà du compteur ;
- Déployer la cartographie analytique des activités sur SAP ;
- Réaliser le bilan d'image Lydec ;
- Déployer la feuille de route développement durable 2030.

## Santé et Sécurité au Travail

En 2022, Lydec continuera à ancrer une culture de sécurité intégrée pour les collaborateurs et les autres parties prenantes de Lydec à travers :

- Le développement de la stratégie de prévention SST en déclinant les exigences SST du Groupe Suez notamment en lien avec les principes de la sécurité intégrée ;
- Le maintien du système de management SST conforme aux exigences normatives et aux bonnes pratiques dans le domaine ;
- L'accompagnement des sous-traitants pour progresser ensemble dans le domaine de la SST, notamment dans le déploiement des principes de la culture juste ;
- Le maintien du niveau de la performance SST : la présence managériale sur le terrain, la remontée des situations dangereuses/ bonnes pratiques, réalisation des plans d'actions conséquents, maintien du TF et TG selon les objectifs de Suez ...
- Maintien du déploiement de la feuille de route associée à la maîtrise du risque en mobilité, qui consiste à renforcer et améliorer les moyens de maîtrise du risque sur le plan technique, organisationnel et humain".

## Réussir la révision contractuelle quinquennale

Lydec continuera sa mobilisation pour finaliser la 2ème révision du contrat en partenariat avec l'Autorité déléguée avec comme objectifs prioritaires de trouver les solutions (financières, contractuelles, etc.) adaptées aux besoins de financement des investissements nécessaires au développement du Grand Casablanca et la stabilisation de l'équilibre économique du contrat.

## Réussir la mise en œuvre des révisions économiques 2018-2019 :

En 2022, Lydec restera mobilisé 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

Lydec se tient prêt pour une transition la plus fluide possible vers l'opérateur unique dans le cadre de la Gestion Déléguée.

Dans l'attente de l'harmonisation, 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.

## Renforcer le professionnalisme, l'exemplarité et l'excellence opérationnelle

Lydec poursuivra le développement de l'expertise pour améliorer la qualité de service et la performance globale de l'entreprise en renforçant l'innovation, la transformation digitale et les nouvelles technologies. Dans ce cadre, les projets qui seront déployés en 2022, entre autres, sont :

- Poursuivre et maîtriser la transformation digitale engagée des activités à travers la pleine exploitation des outils digitaux mis à disposition, l'évolution des processus et des recommandations organisationnelles associées ;
- Généraliser la démarche SuezWay dans le pilotage des activités, promouvoir le pilotage par processus intégrés aux différents niveaux organisationnels des entités et atteindre les objectifs de performance SPOT 2023.
- Atteindre les objectifs de performance opérationnelle définis en termes de rendement réseaux, de qualité d'intervention terrains, d'alignement des pratiques aux exigences réglementaires environnementales et de mise en œuvre des recommandations organisationnelles identifiées ;
- Poursuivre l'intégration et la rationalisation des accréditations et certification des systèmes de management. Obtenir les certifications ciblées notamment pour les extensions prévues (poste source Ouled Haddou pour l'ISO14001) ;



- Déployer la nouvelle organisation de gestion de crise et mettre en œuvre le plan de continuité d'activité ainsi que les modes dégradés résilients à partir des principaux risques et de l'analyse des impacts sur les activités.

### Maintenir un niveau élevé de performance globale

En 2022, 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 2022, 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 2022, 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 2021, ce notamment par une mobilisation accrue sur des programmes de maîtrise des charges et de renforcement de l'excellence opérationnelle.

### Sécuriser nos approvisionnements et œuvrer pour un service achat toujours plus performant et durable

Tenant compte du contexte actuel et des incertitudes durant les mois à venir, les actions de sécurisation des stocks et de suivi des approvisionnements en fournitures sensibles seront poursuivies.

Lydec a également pour ambition d'impliquer davantage ses fournisseurs dans sa stratégie visant le développement de sa performance économique & sociétale.

L'objectif en 2022 est de faire émerger un management efficace et adapté des fournisseurs de Lydec et notamment de :

- Mettre en place une stratégie fournisseurs selon une classification pertinente ;
- Optimiser les évaluations de nos fournisseurs et améliorer à terme leur performance ;
- Identifier et réduire les risques fournisseurs ;
- Définir les pistes d'amélioration du sourcing & du panel fournisseurs de Lydec ;
- Partager avec les clients internes la stratégie d'achats et le management de la performance des fournisseurs.

La direction des achats poursuivra le déploiement de la dématérialisation du processus d'appels à la concurrence et de son portail achats. L'objectif en 2022 est d'amener les entreprises à déposer leurs offres et à interagir sur le portail et d'être ainsi acteur dans la transformation digitale du processus des achats.

### Accélérer la transformation de la relation client en une expérience créatrice de valeur

Pour 2022, les objectifs prioritaires viseront à :

- Mettre en œuvre les dispositions associées à l'harmonisation du périmètre et des nouveaux cahiers des charges clientèle du secteur de la distribution au Maroc ;
- Faire évoluer la relation client grâce à l'intégration des réseaux sociaux et la refonte du traitement des demandes, la mise en place de la plateforme des artisans, le déploiement de l'observatoire clientèle et la solution omnicanal ;
- Finaliser la transformation digitale des processus clientèle (généralisation de la e-facture, portail interactif administration, coffret numérique...);
- Saisir les opportunités de développement commercial en s'appuyant sur l'expertise du groupe Suez (Energies renouvelables (EnR), Réutilisation des eaux usées -Reuse, conseil & assistance technique etc) ;
- Finaliser un business plan et des offres de service sur les opportunités à développer pour Lydec dans le domaine des EnR et de l'efficacité énergétique pour leur déploiement en 2023.

# 12



## ANNEXES

Annexe 1 : Mandats des Administrateurs 124

Annexe 2 : Table de correspondance entre la Circulaire AMMC et le rapport financier annuel

Annexe 3 : Table de correspondance entre les exigences de la loi sur la SA concernant le rapport de gestion et le rapport financier annuel

Annexe 4 : Liste des communiqués de presse publiés par Lydec

Annexe 5 : Index Standards GRI

Annexe 6 : Table de correspondance entre les Dix Principes du Pacte Mondial et le contenu du rapport annuel 132

Annexe 7 : Note méthodologique du reporting ESG

Annexe 8 : Comptes annuels de Lydec au 31/12/2021

Annexe 9 : Glossaire







## Annexe 1 Mandats des administrateurs



Administrateurs	Mandats sociaux
Guillaume Pepy	Président Initiative France : 1er réseau associatif de financement et d'accompagnement des entrepreneurs Membre du Conseil de CHEMOURS (Wilmington, Delaware - USA) Membre du Conseil Consultatif d'EMEA SALESFORCE Conseiller Principal Europe de l'Office d'Investissement du Régime de Pensions du Canada (CPPIB) Conseiller Principal de Boston Consulting Group (Paris) Membre du Conseil d'Administration : Mémorial pour la mémoire de la Shoah, Malandain Ballet Biarritz
Khalid Ziane	CIMENTS DU MAROC MEDI TELECOM ORANGE MOBILE MONEY MAROC TANGER MED PORT AUTHORITY (TMPA) JORF FERTILIZERS COMPANY V (JFC V) CROWN PACKAGING MAROC AFRIQUIA SMDC SCE CHEMICALS MEDI TV OIL & GAZ INVESTMENT FUND CMVT INTERNATIONAL CDG INVEST INFRASTRUCTURES FONDATION CDG FONDATION AHLY
Azeddine Guessous	BMCE-BANK AL MADA BANK OF AFRICA RISMA RMA UNIVERSITÉ AL AKHAWAYN
Zouheir Bensaid	AIR ARABIA ARGAN INVEST BANK OF AFRICA BMCE GROUP CAP ESTATE CFG CTM DBM MEDIA GROUP DECROW CAPITAL EURAFRIC INFORMATION O CAPITALGROUP FINANCECOM INTERNATIONAL FINATECH INFRA INVEST MAGREBAIL MBT MEDIUM FINANCE MUTANDIS MITANDIS AUTOMOBILE MUTATIS O TOWER REVLY'S RISMA
Mohammed Amine Benhalima	COLORADO SOTHEMA ORANGE MONEY MAROC JET CONTRACTORS MAGHREB STEEL TWIN CAPITAL GESTION
Mohammed Benslimane	BOLUDA TM CONSTRUCTA AFG AFG Asset Management



Bertrand Camus	SUEZ INTERNATIONAL FONDATION D'ENTREPRISE SUEZ SEN'EAU BUREAU VERITAS
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 HIA
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 O3-19 DE L'AMMC	REFERENCE DANS LE RAPPORT FINANCIER ANNUEL
Informations générales	Décrire le profil de l'émetteur et de son groupe, sa stratégie en matière de responsabilité sociétale et environnementale, ainsi que les référentiels adoptés pour l'élaboration du rapport, le cas échéant.	2.1 Profil et chiffres clés 8.1.3 La gouvernance dédiée à la RSE 8.2.1 Une démarche RSE pionnière 8.2.3 La stratégie RSE 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.	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 Les parties prenantes 8.2.3 La stratégie RSE Note méthodologique du Reporting ESG
	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 calcul retenues, doivent être clairement définis et précisés.	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, lesdits impacts.	8.4 Agir en faveur de la gestion durable des ressources naturelles, de la biodiversité, et du climat 8.5 Contribuer à un développement territorial inclusif et durable
	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.	8.2.3 La stratégie RSE 8.4 Agir en faveur de la gestion durable des ressources naturelles, de la biodiversité, et du climat 8.5 Contribuer à un développement territorial inclusif et durable
	Décrire tout litige ou poursuite, relatifs des problématiques d'ordre environnemental, dont l'émetteur fait l'objet.	* Lydec n'a pas connu de litige ou poursuite en 2021 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 8.4 et 8.5 notamment).
	• Les actions et mesures mises en place pour évaluer et minimiser les impacts environnementaux de l'activité ;	8.4 Agir en faveur de la gestion durable des ressources naturelles, de la biodiversité, et du climat 8.5 Contribuer à un développement territorial inclusif et durable
	• Les mesures de gestion et d'élimination des déchets ;	8.4.2 Agir pour la préservation des milieux récepteurs 8.4.4 S'adapter aux changements climatiques 8.5.2 Contribuer à la qualité du cadre de vie et à l'attractivité des territoires
• Les consommations d'eau, d'énergie et de matières premières ainsi que les mesures mises en place pour l'optimisation de ces consommations ;	8.4.1 Développer des solutions pour la gestion durable de la ressource en eau 8.4.3 Contribuer à la gestion efficiente de l'énergie *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 ;	8.3.1 Valoriser le capital humain 8.3.4 S'assurer du respect des droits humains dans les relations avec les parties prenantes

Informations sociales

• Rémunération ;	8.3.1 Valoriser le capital humain
• Gestion des carrières ;	8.3.1 Valoriser le 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);	8.3.1 Valoriser le capital humain 8.3.3 Pérenniser la confiance par l'ancrage de la culture d'intégrité et des pratiques d'éthique
• Mesures mises en place pour l'emploi et l'insertion des personnes handicapées ;	8.3.4 S'assurer du respect des droits humains dans les relations avec les parties prenantes
• Mesures prises pour l'égalité entre les femmes et les hommes.	8.3.4 S'assurer du respect des droits humains dans les relations avec les parties prenantes 8.5.4 Favoriser un développement local inclusif
Fournir l'effectif de l'émetteur sur les trois derniers exercices, en indiquant :	
• La répartition par branche d'activité	8.3.1 Valoriser le capital humain
• La répartition par nature du contrat de travail (CDI, CDD, intérim...)	8.3.1 Valoriser le capital humain
• La répartition par catégorie (direction, cadres, employés...), déclinée par genre	8.3.1 Valoriser le capital humain 8.3.4 S'assurer du respect des droits humains dans les relations avec les parties prenantes
• La répartition globale par genre	8.3.4 S'assurer du respect des droits humains dans les relations avec les parties prenantes
• La répartition par ancienneté	8.3.1 Valoriser le 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	8.3.1 Valoriser le capital humain
Fournir les indicateurs suivants sur les trois derniers exercices :	
• Nombre de représentants du personnel ;	8.3.4 S'assurer du respect des droits humains dans les relations avec les parties prenantes
• Nombre de jours de grève par exercice ;	8.3.4 S'assurer du respect des droits humains dans les relations avec les parties prenantes
• Nombre d'accidents de travail par exercice ;	8.3.4 S'assurer du respect des droits humains dans les relations avec les parties prenantes
• Nombre de licenciements par exercice (par catégorie);	8.3.1 Valoriser le capital humain
• Nombre de démissions par exercice (par catégorie);	8.3.1 Valoriser le capital humain
• Nombre de recrutements par exercice (par catégorie) ;	8.3.1 Valoriser le capital humain
• Nombre et nature des litiges sociaux (collectifs ou individuels) par exercice.	8.3.4 S'assurer du respect des droits humains dans les relations avec les parties prenantes

Informations relatives à la Gouvernance & à l'Ethique

<b>Composition de l'organe de gouvernance :</b>	
• (*)Membres exécutifs et non exécutifs,	3.1.2 Composition au 31 décembre 2021
• (*)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,	3.1.2 Composition au 31 décembre 2021
• (*)Fonctions au sein de l'instance de gouvernance, représentation des parties prenantes,	
• (*)La parité, et les règles suivies en la matière	3.1.1. Evolution de la composition du Conseil
• (*)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

Informations relatives à la Gouvernance & à l'Éthique	• (*)Assiduités aux séances du conseil (nombre de réunions du conseil durant la période, taux de présence effective de chaque administrateur)	3.1.9 Activité 2021
	• (*)Rémunération des administrateurs,	3.1.8 Rémunération des administrateurs
	• (*)Rémunération des dirigeants, (enveloppe globale, stock-options par dirigeant, avantages en nature)	4.1.1 Le Comité de Direction Générale
	• (*)Relation avec les actionnaires : information communiquées aux actionnaires	3.1.7 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	3.1.9 Activité 2021
	<b>Éthique, déontologie et prévention de la corruption</b>	
• Actions engagées pour prévenir la corruption	8.3.3 Pérenniser la confiance par l'ancrage de la culture d'intégrité et des pratiques d'éthique	
• Mesures prises en réponse à des incidents de corruption	8.3.3 Pérenniser la confiance par l'ancrage de la culture d'intégrité et des pratiques d'éthique	
• 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	8.5.3 Développer l'accès durable aux services essentiels 8.5.4 Favoriser un développement local inclusif	
Informations sur les parties prenantes	• Impact des investissements en matière d'infrastructures et de services publics	8.5.2 Contribuer à la qualité du cadre de vie et à l'attractivité des territoires 8.5.3 Développer l'accès durable aux services essentiels
	• 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 8.4 et 8.5 notamment).
	• Conditions de dialogue avec les parties prenantes	8.2.2 Les parties prenantes
	• Politiques et critères de sélection des parties prenantes (clients, fournisseurs, partenaires ...)	8.3.1 Valoriser le capital humain 8.3.2 Développer une approche collaborative avec les parties prenantes



102-20	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	8.1.3	La gouvernance dédiée à la RSE
102-22	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités		
102-23	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	3.1	Le Conseil d'Administration
102-24	Nomination et sélection des membres l'organe de gouvernance le plus élevé		
102-25	Conflits d'intérêts		
102-26	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la définition de l'objet social, des valeurs et de la stratégie	2.2 8.1.3	Le projet d'entreprise Synergies 2025 La gouvernance dédiée à la RSE
102-27	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé	8.1.1 8.1.3	Sensibilisation et formation des administrateurs La gouvernance dédiée à la RSE
102-29	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	8.1.3	La gouvernance dédiée à la RSE
102-30	Efficacité des procédures de gestion des risques	3.5.3 8.1.2	Le dispositif de gestion des risques La gouvernance des risques
102-31	Examen des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	8.1.3	La gouvernance dédiée à la RSE
102-32	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable	Annexes	Note méthodologique du reporting ESC
<b>IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES</b>			
102-21	Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	8.2.3	L'analyse de matérialité
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	8.2.2	Cartographie des parties prenantes
102-41	Accords de négociation collective	8.3.4	Le dialogue social
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	8.2.2	Cartographie des parties prenantes
102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	8.2.2 8.2.3 8.3.2	Le dialogue avec les parties prenantes L'analyse de matérialité Avec les clients, fournisseurs, écosystème d'innovation, communautés
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	8.2.3	L'analyse de matérialité
<b>PRATIQUES DE REPORTING</b>			
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	9	Rapport financier
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	Annexes 2.2	Note méthodologique du reporting ESC Le projet d'entreprise Synergies 2025
102-47	Liste des enjeux pertinents	8.2.3	La stratégie RSE
102-48	Réaffirmation des informations	Annexes	Note méthodologique du reporting ESC
102-49	Modifications relatives au reporting	Annexes	Note méthodologique du reporting ESC
102-50	Période de reporting	Annexes	Note méthodologique du reporting ESC
102-51	Date du rapport le plus récent	-	-
102-52	Cycle de reporting	Annexes	Note méthodologique du reporting ESC

102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	Fin du rapport	Fin du rapport	
102-54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	Annexes	Note méthodologique du reporting ESG Présent index	Le reporting selon l'option de conformité essentielle est en cours de structuration.
102-55	Index du contenu GRI	Annexes	Note méthodologique RSE	
102-56	Vérification externe	Annexes	Rapports des commissaires aux comptes	
<b>APPROCHE MANAGERIALE</b>				
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Chapitre 8		
103-2	L'approche managériale et ses composantes			
103-3	Évaluation de l'approche managériale			
<b>ELEMENTS SPECIFIQUES LIES AUX ENJEUX MATERIELS DE LA FEUILLE DE ROUTE DEVELOPPEMENT DURABLE 2030</b>				
203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	6. 8.5.2 8.5.3	Investissements Résultats chiffrés Résultats chiffrés	
204-1	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	8.5.4	Favoriser les achats auprès des PME locales	
205-2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	8.3.3	Résultats chiffrés	
304-3	Habitats protégés ou restaurés	8.4.4	Préserver la biodiversité	Réhabilitation de l'étang El Oulfa
308-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux	8.3.2	Avec les fournisseurs – résultats chiffrés	
403-1	Système de management de la santé et de la sécurité au travail			
403-4	Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail	7.6.1 8.3.4	Prévention et Sécurité Santé et sécurité au travail	
403-5	Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail			
403-7	Prévention et réduction des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires			
405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	8.1.1 8.3.4	La diversité du Conseil d'administration Résultats chiffrés	
414-1	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	8.3.2	Avec les fournisseurs – résultats chiffrés	
414-2	Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	8.3.2 8.3.4	Avec les fournisseurs Sensibilisation et évaluation des prestataires externes	

## Annexe 6 : Table de correspondance entre les Dix Principes du Pacte Mondial et le contenu du rapport annuel



Lydec a adhéré le 14 octobre 2015 aux Dix Principes du Pacte Mondial des Nations Unies, et a été l'un des membres fondateurs du « Réseau Pacte Mondial Maroc », lancé le 17 mars 2017, en partenariat avec la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM) et de six autres entreprises marocaines. 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).

Le présent rapport annuel et la table de correspondance ci-dessous correspondent au Rapport de Communication sur le Progrès (COP) de Lydec au titre de l'exercice 2021.

Administrateurs	Mandats sociaux
1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.2 Le projet d'entreprise Synergies 2025</li> <li>3.4 Le dispositif éthique et déontologique</li> <li>4.4 Ancrer une culture d'innovation pérenne</li> <li>6.2 Investissements réalisés par la Gestion Déléguée</li> <li>7.2 Service de distribution d'eau potable</li> <li>7.3 Service de l'assainissement liquide</li> <li>7.6.1 Prévention et sécurité</li> <li>7.6.2 Achats</li> <li>8.1.3 La gouvernance dédiée à la RSE</li> <li>8.2.1 Une démarche RSE pionnière</li> <li>8.2.3 La stratégie RSE</li> <li>8.3.1 Valoriser le capital humain</li> <li>8.3.2 Développer une approche collaborative avec les parties prenantes</li> <li>8.3.3 Pérenniser la confiance par l'ancrage de la culture d'intégrité et des pratiques d'éthique</li> <li>8.3.4 S'assurer du respect des droits humains dans les relations avec les parties prenantes</li> <li>8.4 Agir en faveur de la gestion durable des ressources naturelles, de la biodiversité, et du climat</li> <li>8.5 Contribuer à un développement territorial inclusif et durable</li> </ul>
2 : Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.4 Le dispositif éthique et déontologique</li> <li>6.2 Investissements réalisés par la Gestion Déléguée</li> <li>7.2 Service de distribution d'eau potable</li> <li>7.3 Service de l'assainissement liquide</li> <li>7.6.1 Prévention et sécurité</li> <li>7.6.2 Achats</li> <li>8.1.3 La gouvernance dédiée à la RSE</li> <li>8.2.1 Une démarche RSE pionnière</li> <li>8.2.3 La stratégie RSE</li> <li>8.3.1 Valoriser le capital humain</li> <li>8.3.2 Développer une approche collaborative avec les parties prenantes</li> <li>8.3.3 Pérenniser la confiance par l'ancrage de la culture d'intégrité et des pratiques d'éthique</li> <li>8.3.4 S'assurer du respect des droits humains dans les relations avec les parties prenantes</li> <li>8.4 Agir en faveur de la gestion durable des ressources naturelles, de la biodiversité, et du climat</li> <li>8.5 Contribuer à un développement territorial inclusif et durable</li> </ul>
3 : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective	8.3.4 S'assurer du respect des droits humains dans les relations avec les parties prenantes
4 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	8.3.4 S'assurer du respect des droits humains dans les relations avec les parties prenantes
5 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants	

<p>6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession</p>	<p>8.3.1 Valoriser le capital humain 8.3.3 Pérenniser la confiance par l'ancrage de la culture d'intégrité et des pratiques d'éthique 8.3.4 S'assurer du respect des droits humains dans les relations avec les parties prenantes</p>
<p>7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement</p>	<p>3.5.3 Le dispositif de gestion des risques 7.2 Service de distribution d'eau potable 7.3 Service de l'assainissement liquide 7.4 Exploitation Electricité 7.5 Exploitation Eclairage public 7.6.6 Qualité des chantiers 8.1.2 La gouvernance des risques 8.1.3 La gouvernance dédiée à la RSE 8.2.3 La stratégie RSE 8.4 Agir en faveur de la gestion durable des ressources naturelles, de la biodiversité, et du climat 8.5.1 Innover pour développer des solutions adaptées aux enjeux des territoires de demain 8.5.2 Contribuer à la qualité du cadre de vie et à l'attractivité des territoires</p>
<p>8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement</p>	<p>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 7.6.2 Achats 8.1.3 La gouvernance dédiée à la RSE 8.2.1 Une démarche RSE pionnière 8.2.3 La stratégie RSE 8.3.2 Développer une approche collaborative avec les parties prenantes 8.4 Agir en faveur de la gestion durable des ressources naturelles, de la biodiversité, et du climat 8.5.1 Innover pour développer des solutions adaptées aux enjeux des territoires de demain 8.5.2 Contribuer à la qualité du cadre de vie et à l'attractivité des territoires</p>
<p>9 : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement</p>	<p>4.4 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 7.6.6 Systèmes d'Information 8.4 Agir en faveur de la gestion durable des ressources naturelles, de la biodiversité, et du climat 8.5.1 Innover pour développer des solutions adaptées aux enjeux des territoires de demain 8.5.2 Contribuer à la qualité du cadre de vie et à l'attractivité des territoires</p>
<p>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</p>	<p>3.4. Le dispositif éthique et déontologique 7.6.2 Achats 8.3.2 Développer une approche collaborative avec les parties prenantes 8.3.3 Pérenniser la confiance par l'ancrage de la culture d'intégrité et des pratiques d'éthique</p>



## Annexe 3 : Table de correspondance entre les exigences de la loi sur la SA concernant le rapport de gestion et le rapport financier annuel



Contenu du rapport de gestion	Exigences de la loi 17-95 relative aux sociétés anonymes	Référence dans le rapport financier annuel
Les éléments d'information utiles aux actionnaires	Les éléments permettant d'apprécier l'activité de la société au cours de l'exercice écoulé, les opérations réalisées, les difficultés rencontrées	7. Activités 6.2. Investissements réalisés par la Gestion Déléguée
	Les résultats obtenus, La formation du résultat distribuable, La proposition d'affectation dudit résultat, La situation financière de la société	9. Rapport financier
	<b>Article 142</b> Les perspectives d'avenir	11. Perspectives
	Si la société possède des filiales ou des participations ou si elle contrôle d'autres sociétés, le rapport doit contenir les mêmes informations à leur sujet, avec leur contribution au résultat social ; il y est annexé un état de ces filiales et participations avec indication des pourcentages détenus en fin d'exercice ainsi qu'un état des autres valeurs mobilières détenues en portefeuille à la même date et l'indication des sociétés qu'elle contrôle. Si la société a acquis des filiales ou des participations ou le contrôle d'autres sociétés en cours d'exercice, il en est fait spécialement mention.	Lydec ne possède pas de filiales ou de participations dans d'autres sociétés. Lydec ne possède pas de valeurs mobilières. Les titres de placements inscrits dans l'actif sont la propriété de la gestion déléguée. Leur contrepartie est enregistrée dans le passif circulant.
	<b>Article 155</b> R ressortir la valeur et la pertinence des investissements entrepris par la société, ainsi que leur impact prévisible sur le développement de celle-ci. Il fait, également, ressortir, le cas échéant, les risques inhérents auxdits investissements.	6. Investissements
	Indiquer et analyser les risques et événements, connus de la direction ou de l'administration de la société, et qui sont susceptibles d'exercer une influence favorable ou défavorable sur sa situation financière	3.5. Dispositifs de contrôle interne, d'audit interne et d'inspection générale, et de gestion des risques 9. Rapport financier

## Annexe 4 : Liste des communiqués de presse publiés par Lydec



Document publié	Date de publication	Support
Indicateurs du troisième trimestre 2021	30/11/2021	JAL - lydec.ma
Comptes sociaux au 30 juin 2021	20/09/2021	JAL - lydec.ma
Communiqué du Conseil d'Administration du 16 septembre 2021	20/09/2021	JAL - lydec.ma
Indicateurs du deuxième trimestre 2021	31/08/2021	JAL - lydec.ma
Indicateurs du premier trimestre 2021	31/05/2021	JAL - lydec.ma

## Annexe 5 : Index Standards GRI



Code GRI	FR - Nom du standard	Chapitre du rapport	Partie du rapport	Omissions et motifs ou commentaires
<b>ELEMENTS GENERAUX D'INFORMATION</b>				
<b>PROFIL DE L'ORGANISATION</b>				
102-1	Nom de l'organisation	2.1	Profil et chiffres clés	
102-2	Activités, marques, produits et services	2.1	Profil et chiffres clés	
		2.3	Le modèle d'affaires	
102-3	Lieu géographique du siège	2.1	Profil et chiffres clés	
102-4	Lieu géographique des sites d'activité			
102-5	Capital et forme juridique			
102-6	Marchés desservis			
102-7	Taille de l'organisation	2.1	Profil et chiffres clés	
		2.3.	Le modèle d'affaires	
		8.3.1	Valoriser le capital humain	
		9	Rapport financier	
102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	8.3.1	Résultats chiffrés	
		8.3.4	Résultats chiffrés	
102-9	Chaîne d'approvisionnement	8.3.2	Avec les fournisseurs	
		8.3.4	Santé et sécurité au travail	
102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	-	-	Aucune modification significative de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement
102-11	Principe de précaution ou approche préventive	3.5.3	Le dispositif de gestion des risques	
		8.1.2	La gouvernance des risques	
		8.4	Agir en faveur de la gestion durable des ressources naturelles, de la biodiversité, et du climat	
102-12	Initiatives externes	8.2.1	Partenariats	
102-13	Adhésion à des associations	8.2.1	Partenariats	
<b>STRATEGIE</b>				
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	1	Le mot du Président du Conseil d'Administration	
102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	2.3	Le modèle d'affaires	
		2.4	Grandes mutations, risques & opportunités	
		3.5.3	Le dispositif de gestion des risques	
<b>ETHIQUE ET INTEGRITE</b>				
102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	2.2	Le projet d'entreprise Synergies 2025	
		3.4	Le dispositif éthique et déontologique	
		8.3.3	Pérenniser la confiance par l'ancrage de la culture d'intégrité et des pratiques d'éthique	
102-17	Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	3.4	Le dispositif éthique et déontologique	
<b>GOVERNANCE</b>				
102-18	Structure de gouvernance	3.	Gouvernance	
		8.1.1	L'organisation	
102-19	Délégation de l'autorité	3.5.3	Le dispositif de gestion des risques	
		8.1.3	La gouvernance dédiée à la RSE	



### 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 (voir annexes) permet de faire le lien entre les informations requises par la circulaire et les informations communiquées dans le rapport annuel 2021 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, notamment articulée autour de sa Feuille de route Développement Durable 2030 et de ses enjeux matériels.

Pour établir son reporting ESG, Lydec tient compte des standards internationaux les plus reconnus en matière de reporting extra-financier, à savoir ceux de la Global Reporting Initiative (GRI). Le reporting selon l'option « Conformité essentielle » des standards GRI est en cours de structuration.

### Périmètre de reporting

Le périmètre de reporting des informations ESG couvre :

- La période de l'exercice 2021 (du 01/01/2021 au 31/12/2021), 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 depuis 2015.

### 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 2021 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 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 Sécurité et Sûreté ;
- Pour les informations environnementales : les relevés de consommation d'eau, d'électricité, et de carburant sont collectés et traités par la Direction des Fonctions Support, sur la base des informations fournies par les sites administratifs et techniques concernés.

### Fréquence de reporting des informations et contrôles effectués

La fréquence de collecte des informations effectuée par les directions et entités contributrices au reporting ESG est régulière, et cela afin de réaliser des contrôles de cohérence et vérifier leur fiabilité avant le reporting final. La fréquence de reporting et la nature des contrôles effectués peut varier d'une direction ou entité à l'autre (ex. tableaux de bord de suivi et contrôle mensuel, semestriel, etc.).

### Processus de consolidation et de validation finale des informations

Un Comité de Pilotage, composé de la Direction Administrative et Financière (DAF), de la Direction Gestion du Contrat (DGCO) et de la Direction de la Communication, du Développement Durable, et de l'Innovation (DCDDI), a été mis en place 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 2021.

Le rapport annuel 2021 a ensuite été validé par la Direction Générale, puis le Conseil d'Administration, en février 2022. 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 de l'article 225 de la loi française Grenelle II. A noter que Lydec a déjà fait partie de l'échantillon des entités sélectionnées pour ces travaux de vérification.

### Limites méthodologiques et processus d'amélioration continue

Il convient de préciser que :

- Pour certaines informations, le processus de reporting peut légèrement varier d'une direction ou entité contributrice à l'autre ;
- Certaines informations peuvent ne pas être communiquées à périmètre constant d'une année à l'autre. Pour autant, le périmètre courant de Lydec ne varie que très peu, voire pas du tout, d'une année à l'autre (sites, activités et reporting similaires).

Afin d'améliorer le processus de reporting des informations ESG, Lydec déploie plusieurs actions, et en particulier :

- La sensibilisation des contributeurs, facilitée grâce à un dialogue continu avec le comité de pilotage du reporting ;
- La mise en place d'outils permettant de collecter, contrôler et consolider les informations de façon optimale et efficace.

### 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 l'année de reporting (2021), sauf mention indicative d'une année antérieure.

### 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
- Recrutements CDI : Nombre d'employés recrutés par l'entreprise en Contrat à Durée Indéterminée
- Recrutements CDD : Nombre d'employés recrutés 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)
- Répartition des effectifs par catégorie d'activité (Eau, Assainissement, Electricité, Eclairage Public, Commun) : Nombre d'employés (effectif en fin d'année) de la catégorie d'activité concernée / Nombre total d'employés (effectif en fin d'année)
- Répartition des effectifs par nature de contrat (CDI, CDD, Intérim) : Nombre d'employés (effectif en fin d'année) de la nature du contrat concernée / Nombre total d'employés (effectif en fin d'année)
- Nombre d'années d'ancienneté : Temps écoulé en année(s) révolue(s) entre le jour d'arrivée du salarié dans l'entreprise et le 31 décembre de l'année concernée
- Effectif par ancienneté : Nombre d'employés (effectif en fin d'année) de la catégorie d'ancienneté concernée (Ex. « 0 à 5 ans ») / Nombre total d'employés (effectif en fin d'année)
- Nombre d'employés formés : Nombre d'employés ayant suivi au moins une formation professionnelle proposée par l'entreprise (modules e-learning et/ou formations présentielles)
- Nombre d'heures de formation : Nombre d'heures de formation suivies par les employés concernés (modules e-learning et/ou formations présentielles)
- Part de personnes formées par rapport à l'effectif global (en %) : Nombre d'employés formés (en ETP) / Nombre total d'employés (en ETP)
- Budget formation par rapport à la masse salariale totale : Budget dédié à la formation des employés de l'entreprise / Masse salariale totale
- Accident du travail : Tout accident qui survient par le fait ou à l'occasion du travail, à une personne travaillant pour le compte de l'entreprise
- Nombre d'accidents du travail en service : Nombre d'accidents du travail survenus sur le lieu de travail de l'employé
- Nombre d'accidents du travail en trajet : Nombre d'accidents du travail survenu pendant le trajet d'aller ou de retour entre le lieu de travail et la résidence ou le lieu de restauration de l'employé
- Total des accidents du travail : Nombre d'accidents de travail en service + nombre d'accidents du travail en trajet
- Taux de gravité des accidents du travail : Nombre de journées indemnisées pour 1000 heures travaillées sur l'année concernée, soit le nombre de journées perdues par incapacité temporaire pour 1000 heures travaillées
- Taux de fréquence des accidents du travail : Rapport entre le nombre total d'accidents sur le lieu de travail ayant entraîné la mort ou une incapacité de travail d'au moins un jour sur l'année concernée, multiplié d'un coefficient d'un million
- Répartition des situations dangereuses par type (en %) : Nombre de situations dangereuses remontées par catégorie / Nombre total de situations dangereuses remontées
- Part du chiffre d'affaires de Lydec redistribuée localement : rapport entre le chiffre d'affaires moins les sorties de trésorerie en devise, et le chiffre d'affaires.



## Informations environnementales

- Taux de raccordement eau potable / électricité (%) :  $((\text{Nombre de clients raccordés au réseau d'eau potable} / \text{électricité}) \times (\text{nombre moyen de personnes par foyer})) / (\text{Population totale du périmètre de la Gestion Délégée par métier})$  (Annexe 1 du Contrat de Gestion Délégée)
- Consommation d'eau à usage interne (en m<sup>3</sup>) : 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
- Rendement du réseau de distribution d'électricité (%) : Volume d'énergie électrique consommée par les clients / volume d'énergie électrique introduit dans le réseau de distribution
- Volume annuel d'eau potable économisé (estimé, en millions m<sup>3</sup>) : (Nombre de fuites détectées et réparées dans l'année) x (débit de fuites)
- Rendement épuratoire global des Step (%) :  $(\text{Rendement demande biochimique en oxygène pendant 5 jours (DBO5)} + \text{Rendement demande chimique en oxygène (DCO)} + \text{Rendement matières en suspension totales (MES)}) / 3$



## BILAN ACTIF

ACTIF	Exercice		Exercice précédent	
	Brut	Amortissements et provisions	Net	Net
<b>I. A - ACTIF IMMOBILISE DOMAINE CONCEDE</b>	31 656 451 895,73	17 641 663 831,31	14 014 788 064,42	13 361 799 766,05
<b>Immobilisations terminées</b>				
Immobilisations renouvelables récupérées auprès CUC	4 501 314 340,78	4 499 668 836,77	1 645 504,01	4 234 925,05
Immobilisations financées par fonds de travaux	5 808 742 375,51	3 064 729 799,55	2 744 012 575,96	2 959 842 144,28
Immobilisations financées par LYDEC	9 738 367 676,20	6 288 933 281,57	3 449 434 394,63	3 595 705 784,94
Immobilisations financées par les tiers	2 308 777 362,04	1 582 389 470,75	726 387 891,29	783 215 230,81
Immobilisations reçues gratuitement	5 459 395 574,95	2 205 942 442,67	3 253 453 132,28	2 751 358 858,81
<b>Immobilisations en cours</b>				
Immobilisations en cours financées par Fonds de travaux	2 400 031 958,95		2 400 031 958,95	2 010 264 498,56
Immobilisations en cours financées par Lydec	459 157 178,90		459 157 178,90	448 366 420,75
Immobilisations en cours financées par les Tiers	808 815 529,09		808 815 529,09	645 148 740,55
<b>Fonds de retraite</b>	<b>171.849.899,31</b>		<b>171 849 899,31</b>	<b>163 663 162,30</b>
<b>I - B - ACTIF IMMOBILISE DOMAINE PRIVE</b>	<b>11.456.557.552,75</b>	<b>7.931.693.121,14</b>	<b>3.524.864.431,61</b>	<b>3.803.046.146,83</b>
<b>Immobilisations en non valeur</b>	<b>461 728 127,78</b>	<b>432 211 565,64</b>	<b>29 516 562,14</b>	<b>31 987 583,31</b>
Frais préliminaires				
Charges à répartir sur plusieurs exercices	461 728 127,78	432 211 565,64	29 516 562,14	31.987.583,31
Prime de remboursement des obligations				
<b>Immobilisations incorporelles</b>	<b>10 326 504 939</b>	<b>6 891 548 952,80</b>	<b>3 434 955 986,21</b>	<b>3 705 204 402,83</b>
Immobilisations en recherche et développement	548 346,61	548 346,61	-	-
Brevet, marques, droits, et valeurs similaires	128 431 737,30	107 992 526,55	20 439 210,75	15.962.511,19
Fonds commercial	-	-	-	-
Autres immobilisations incorporelles (Financement délégataire)	10 197 524 855,10	6 783 008 079,64	3 414 516 775,46	3 689 241 891,64
<b>Immobilisations corporelles</b>	<b>666 761 266,80</b>	<b>607 932 602,70</b>	<b>58 828 664,10</b>	<b>64 147 873,85</b>
Terrains	-	-	-	-
Constructions	1 149 165,41	1 077 616,21	71 549,20	87 449,03
Matériel et outillage	350 607 904,63	323 336 440,24	27 271 464,39	29 859 615,19
Matériel de transport	70 891 650,03	63 711 268,71	7 180 381,32	5 912 023,69
Matériel mobilier de bureau	47 360 719,22	46 310 282,44	1 050 436,78	1 003 225,04
Matériel informatique	182 353 476,47	159 098 644,06	23 254 832,41	27 285 560,90
Autres immobilisations corporelles	14 398 351,04	14 398 351,04	-	-
Immobilisations corporelles en cours	-	-	-	-
<b>Immobilisations financières</b>	<b>1.563.219,16</b>		<b>1 563 219,16</b>	<b>1 706 286,84</b>
Prêts et créances immobilisées	1 563 219,16	-	1 563 219,16	1 706 286,84
Titres de participation				
<b>Ecart de conversion</b>				
Diminution des créances financières				
Augmentation des dettes de financement				
<b>TOTAL I - ACTIF IMMOBILISE DC &amp; DP</b>	<b>43 113 009 448,48</b>	<b>25 573 356 952,45</b>	<b>17 539 652 496,03</b>	<b>17 164 845 912,88</b>
<b>II - ACTIF CIRCULANT (HORS TRESORERIE)</b>				
<b>Stocks ( F )</b>	<b>38 447 763,71</b>	<b>9 481 638,61</b>	<b>28 966 125,10</b>	<b>25 731 575,19</b>
Matière et fournitures consommables	38 447 763,71	9 481 638,61	28 966 125,10	25 731 575,19
<b>Créances de l'Actif Circulant ( G )</b>	<b>3 991 655 562,33</b>	<b>664 495 065,31</b>	<b>3 327 160 497,02</b>	<b>3 701 108 338,02</b>
Fournisseurs débiteurs avances et acomptes	5.305.234,00	-	5 305 234,00	17 956 033,78
Clients et comptes rattachés	3 106 483 513,00	644 415 396,27	2 462 068 116,73	2 736 310 100,03
Personnel débiteur	48 420 862,33	-	48 420 862,33	54 261 622,47
Etat débiteur	220 278 953,51	-	220 278 953,51	237 323 304,79
Comptes d'associés débiteurs	-	-	-	-
Autres débiteurs	564 240 341,35	20 079 669,04	544 160 672,31	538 342 130,27
Comptes de régularisation actif	46 926 658,14	-	46 926 658,14	116 915 146,68
<b>Titres et Valeurs de Placement ( H )</b>	<b>905.537.315,41</b>		<b>905.537.315,41</b>	<b>510 360 140,53</b>
Bons de Trésor ( Fonds de Travaux )	620 000 000,00	-	620 000 000,00	256 000 000,00
Placements LYDEC	285 537 315,41	-	285 537 315,41	254 360 140,53
<b>Ecart de Conversion actif circulant ( I )</b>	<b>8 112,58</b>		<b>8 112,58</b>	<b>11 614,36</b>
( Elément circulants )				
<b>TOTAL II - ACTIF CIRCULANT ( F+G+H+I )</b>	<b>4 935 648 754,03</b>	<b>673 976 703,92</b>	<b>4 261 672 050,11</b>	<b>4 237 211 668,10</b>
<b>Trésorerie - Actif</b>				
Chèques et Valeurs à encaisser	261 501 039,55	5 367 911,18	256 133 128,37	60 433 465,10
Fonds externes	20 933 754,76	-	20 933 754,76	46 487 910,82
Banques	51 903 600,01	-	51.903.600,01	49 728 716,89
Caisses	123 484,08	-	123.484,08	328 176,08
<b>TOTAL III - TOTAL TRESORERIE ACTIF</b>	<b>334 461 878,40</b>	<b>5 367 911,18</b>	<b>329 093 967,22</b>	<b>156 978 268,89</b>
<b>TOTAL GENERAL ACTIF</b>	<b>48.383.120.080,91</b>	<b>26.252.701.567,55</b>	<b>22.130.418.513,36</b>	<b>21.559.035.849,87</b>



## BILAN PASSIF

En DH

	Exercice 2021	Exercice précédent
	Montant net	Montant net
<b>PASSIF</b>		
<b>I. DROITS DE L'AUTORITE DELEGANTE (I)</b>		
Financement Fonds de Travaux	14 014 788 062,75	13 361 799 764,40
Amortissement Financement Fonds de Travaux	12 710 088 674,19	12 203 253 404,87
Financement Délégitaire	-7 564 398 636,32	-7 228 911 838,03
Amortissement Financement Délégitaire	10 197 524 855,10	9 821 663 154,84
Financement Tiers	-6 288 933 281,57	-5 777 590 949,15
Amortissement Financement Tiers	8 576 988 466,08	7 614 227 019,75
Fonds de retraite	-3 788 331 913,42	-3 434 504 189,58
Dettes de l'Autorité délégitante / RCAR	171 849 898,69	163 663 161,70
RCAR		
Emprunts obligataires financement retraite - Principal	2 003 700 644,81	2 310 701 644,81
Dette de l'Autorité Délégitante	-2 003 700 644,81	-2 310 701 644,81
<b>Capitaux propres ( A )</b>		
Capital Social		
dont Capital souscrit non appelé	800 000 000,00	800 000 000,00
Capital appelé versé		
Primes d'émission, de fusion, d'apport	800 000 000,00	800 000 000,00
Ecarts de réévaluation		
Réserves légales		
Autre Réserves	80 000 000,00	80 000 000,00
Report à nouveau	168 626 872,34	168 626 872,34
Résultat net en instance d'affectation	716 561 540,38	759 948 763,81
<b>Résultat net de l'exercice</b>		
<b>TOTAL DES CAPITAUX PROPRES ( A )</b>	<b>67 424 739,53</b>	<b>-43 387 223,43</b>
<b>Capitaux Propres Assimilés ( B )</b>	<b>1 832 613 152,25</b>	<b>1 765 188 412,72</b>
Subventions d'investissement	5 047 174,34	5 951 146,34
Provisions réglementées	5 047 174,34	5 951 146,34
Comptes de liaison		
<b>Dettes de Financement ( C )</b>	<b>1 787 373 917,12</b>	<b>2 044 737 901,02</b>
Emprunts Obligataires	720 000 000,00	900 000 000,00
Emprunts Commerciaux	488 020 368,63	600 000 000,00
Dépôts de Garantie Clientèle	579 353 548,49	544 737 901,02
<b>Provisions Durables pour Risques et Charges ( D )</b>		
<b>Ecarts de conversion Passif ( E )</b>		
Augmentation des créances immobilisées		
Diminution des dettes de financement		
<b>TOTAL I - FINANCEMENT PERMANENT (I+A+B+C+D+E)</b>	<b>17 639 822 306,46</b>	<b>17 177 677 224,48</b>
<b>II-PASSIF CIRCULANT ( Hors Trésorerie )</b>		
<b>Dettes passif circulant ( F )</b>	<b>4 014 920 110,33</b>	<b>4 100 757 696,90</b>
Fournisseurs et Comptes rattachés	1 982 781 093,55	2 532 152 013,01
Clients créditeurs, Avances et Acomptes	282 457 684,79	246 187 837,92
Personnel	67 860 687,35	49 077 576,34
Organismes Sociaux	19 608 920,25	622 282,96
Etat	784 535 928,83	736 211 740,56
Comptes d'Associés Crédeurs		
Fonds de Travaux	334 175 684,67	13 133 319,00
Autres Créanciers	98 605 506,93	113 057 698,06
Comptes de régularisation Passif	444 894 603,96	410 315 229,05
<b>G-Autres Provisions pour Risques et Charges ( G )</b>	<b>94 700 773,29</b>	<b>70 909 141,81</b>
<b>H-Ecarts de Conversion Passif Circulant ( H )</b>	<b>29 458,35</b>	<b>3 543,76</b>
<b>TOTAL II - PASSIF CIRCULANT ( F + G + H )</b>	<b>4 109 650 341,97</b>	<b>4 171 670 382,47</b>
<b>Trésorerie - Passif</b>		
Crédits d'escompte		
Crédits de Trésorerie		
Banques ( Soldes Crédeurs )	380 945 864,93	209 688 242,92
<b>TOTAL III - TOTAL TRESORERIE PASSIF</b>	<b>380 945 864,93</b>	<b>209 688 242,92</b>
<b>TOTAL GENERAL PASSIF</b>	<b>22 130 418 513,36</b>	<b>21 559 035 849,87</b>



COMPTE DE PRODUITS ET DE CHARGES (CPC)

En DH

	OPERATIONS			TOTAUX DE L'EXERCICE PRECEDENT
	PROPRES A L'EXERCICE 2019 (1)	CONCERNANT LES EXERCICES PRECEDENTS (2)	TOTAUX DE L'EXERCICE 2019 (3) = (1)+(2)	
<b>PRODUITS D'EXPLOITATION</b>				
Ventes de marchandises ( en l'état )	6 314 070 721,35	-	6 314 070 721,35	6 099 069 453,96
Ventes de biens et services	964 802 838,15		964 802 838,15	942 982 250,23
Variation de stocks de produits				
Immobilisations produites par l'entreprise pour elle-même	132 523 290,22		132 523 290,22	113 711 620,10
Subventions d'exploitation				
Autres produits d'exploitation				
Reprises d'exploitation : Transfert de charges	639 689 498,12		639 689 498,12	473 362 005,15
<b>TOTAL I</b>	<b>8 051 086 347,84</b>		<b>8 051 086 347,84</b>	<b>7 629 125 329,44</b>
<b>CHARGES D'EXPLOITATION</b>				
Achats revendus de marchandises	4 358 729 426,13		4 358 729 426,13	4 197 494 604,01
Achats consommés de matières et fournitures	972 131 961,43		972 131 961,43	1 027 459 860,12
Autres charges externes	284 211 875,26	428 147,46	284 640 022,72	287 682 252,59
Impôts et taxes	7 943 913,71		7 943 913,71	8 769 428,25
Charges de personnel	817 936 112,42		817 936 112,42	800 362 248,52
Autres charges d'exploitation	10 105 801,47		10 105 801,47	9 384 631,09
Dotations d'exploitation	1 386 052 011,33		1 386 052 011,33	1 254 614 879,69
<b>TOTAL II</b>	<b>7 837 111 101,75</b>	<b>428 147,46</b>	<b>7 837 539 249,21</b>	<b>7 585 767 904,27</b>
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION III =( I-II)</b>			<b>213 547 098,63</b>	<b>43 357 425,17</b>
<b>PRODUITS FINANCIERS</b>				
Produits des titres de participation et autres titres immobilisés				
Gains de change	1 176 754,33		1 176 754,33	115 810,08
Intérêts et autres produits financiers	2 184 453,36	174 762,25	2 359 215,61	2 369 698,25
Reprises financières : transfert de charges	4 449 186,46		4 449 186,46	10 498 807,38
<b>TOTAL IV</b>	<b>7 810 394,15</b>	<b>174 762,25</b>	<b>7 985 156,40</b>	<b>12 984 315,71</b>
<b>CHARGES FINANCIERS</b>				
Charges d'intérêts	57 028 507,97		57 028 507,97	70 994 206,10
Perte de change	2 300 870,35		2 300 870,35	154 594,37
Autres charges financières				10 536,97
Dotations financières	972 628,00		972 628,00	
<b>TOTAL V</b>	<b>60 302 006,32</b>		<b>60 302 006,32</b>	<b>71 159 337,44</b>
<b>RESULTAT FINANCIER VI=( IV-V )</b>			<b>-52 316 849,92</b>	<b>-58 175 021,73</b>
<b>RESULTAT COURANT VII=( III+V )</b>			<b>161 230 248,71</b>	<b>-14 817 596,56</b>
<b>RESULTAT COURANT ( reports )</b>				
<b>PRODUITS NON COURANT</b>				
Produits des cessions d'immobilisation	36 100,00		36 100,00	455 239,16
Subvention d'équilibre				
Reprises sur subvention d'investissement				
Autres produits non courant	916 457,58	26 110 417,49	27 026 875,07	74 579 341,05
Reprises non courantes: Transferts de charges				10 000 000,00
<b>TOTAL VIII</b>	<b>952 557,58</b>	<b>26 110 417,49</b>	<b>27 062 975,07</b>	<b>85 034 580,21</b>
<b>CHARGES NON COURANTES</b>				
Valeurs nettes d'amortissements des immobilisations cédés	33 112,10		33 112,10	274 552,51
Subvention accordées				
Autres charges non courantes	10 042 154,62	6 677 812,23	16 719 966,85	33 936 852,23
Dotations non courantes aux amortissements et aux provisions				
<b>TOTAL IX</b>	<b>10 075 266,72</b>	<b>6 677 812,23</b>	<b>16 753 078,95</b>	<b>34 211 404,74</b>
<b>RESULTAT NON COURANT X = (VIII-IX)</b>			<b>10 309 896,12</b>	<b>50 823 175,47</b>
<b>RESULTAT AVANT IMPOTS XI = (VII-X)</b>			<b>171 540 144,83</b>	<b>36 005 578,91</b>
<b>RESULTAT NET ( XI-XII )</b>	<b>104 115 405,30</b>		<b>104 115 405,30</b>	<b>79 392 802,34</b>
<b>IMPOT SUR LES RESULTATS</b>			<b>67 424 739,53</b>	<b>-43 387 223,43</b>
<b>TOTAL DES PRODUITS (I+IV+VIII)</b>			<b>8 086 134 479,31</b>	<b>7 727 144 225,36</b>
<b>TOTAL DES CHARGES (II+V+IX+XII)</b>			<b>8 018 709 739,78</b>	<b>7 770 531 448,79</b>
<b>RESULTAT NET (total des produits -total des charges )</b>			<b>67 424 739,53</b>	<b>-43 387 223,43</b>





## ETAT DES SOLDES DE GESTION (ESG)

En DH

## TABLEAU DE FORMATION DES RÉSULTATS (TFR) - EN DIRHAMS

	Exercice 2021	Exercice précédent
1 + Ventes de fluides	6 314 070 721,35	6 099 069 453,96
2 - Achats de fluides	4 358 729 426,13	4 197 494 604,01
<b>I = MARGE BRUTE SUR VENTES EN L'ÉTAT</b>	<b>1 955 341 295,22</b>	<b>1 901 574 849,95</b>
<b>II + PRODUCTION DE L'EXERCICE ( 3 + 4 + 5 )</b>	<b>1 097 326 128,37</b>	<b>1 056 693 870,33</b>
3 Ventes de biens et services produits	964 802 838,15	942 982 250,23
4 Variation de stocks		
5 Immobilisations produites	132 523 290,22	113 711 620,10
<b>III - CONSOMMATIONS DE L'EXERCICE ( 6 + 7 )</b>	<b>1 256 771 984,15</b>	<b>1 315 142 112,71</b>
6 Achats consommés de matières et de fournitures	972 131 961,43	1 027 459 860,12
7 Autres Charges externes	284 640 022,72	287 682 252,59
<b>IV = VALEUR AJOUTÉE ( I + II - III)</b>	<b>1 795 895 439,44</b>	<b>1 643 126 607,57</b>
8 + Subventions d'exploitation reçues		
9 - Impôts et Taxes	7 943 913,71	8 769 428,25
10 - Charges de Personnel	817 936 112,42	800 362 248,52
<b>V = EXCÉDENT BRUT D'EXPLOITATION (EBE)</b>	<b>970 015 413,31</b>	<b>833 994 930,80</b>
= INSUFFISANCE BRUTE D'EXPLOITATION (IBE)		
11 + Autres produits d'exploitation		
12 - Autres charges d'exploitation	10 105 801,47	9 384 631,09
13 + Reprises d'exploitation : Transfert de Charges	639 689 498,12	473 362 005,15
14 - Dotations d'exploitation	1 386 052 011,33	1 254 614 879,69
<b>VI = RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>213 547 098,63</b>	<b>43 357 425,17</b>
<b>VII RÉSULTAT FINANCIER</b>	<b>-52 316 849,92</b>	<b>-58 175 021,73</b>
<b>VIII = RÉSULTAT COURANT</b>	<b>161 230 248,71</b>	<b>-14 817 596,56</b>
<b>IX RÉSULTAT NON COURANT</b>	<b>10 309 896,12</b>	<b>50 823 175,47</b>
15 - Impôts sur les sociétés	104 115 405,30	79 392 802,34
<b>X = RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE</b>	<b>67 424 739,53</b>	<b>-43 387 223,43</b>

## CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT (CAF) - EN DIRHAMS

	Exercice 2019	Exercice précédent
+ Bénéfice	67 424 739,53	-43 387 223,43
- Perte		
2 + Dotations d'exploitation	695 342 436,02	670 931 996,30
3 + Dotations Financières		
4 + Dotations non courantes		
5 - Reprises d'exploitation		-
6 - Reprises financières		
7 - Reprises non courantes	-903 972,00	-903 972,00
8 - Produits des cessions d'immobilisations	-36 100,00	-455 239,16
9 + Valeurs nettes d'amort immobilisations cédées	33 112,10	274 552,51
<b>I = CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT (CAF)</b>	<b>761 860 215,65</b>	<b>626 460 114,22</b>
10 Distribution de Bénéfices		
<b>II = AUTOFINANCEMENT</b>	<b>761 860 215,65</b>	<b>626 460 114,22</b>

# Tableau de financement de l'exercice



Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

## TABLEAU DE FINANCEMENT (TF)

En DH

SYNTHÈSE DES MASSES DU BILAN	Exercice 2021	Exercice précédent	Variation ( a - b )	
	(a)	(b)	EMPLOIS	RESSOURCES
Financement permanent	17 639 822 306,46	17 177 677 224,48	-	462 145 081,98
Actif immobilisé	17 539 652 496,03	17 164 845 912,88	374 806 583,15	-
<b>Fonds de Roulement Fonctionnel ( A )</b>	<b>100 169 810,43</b>	<b>12 831 311,60</b>	-	<b>87 338 498,83</b>
Actif circulant	4 261 672 050,11	4 237 211 668,10	24 460 382,01	-
Passif circulant	4 109 650 341,97	4 171 670 382,47	62 020 040,50	-
<b>Besoin de Financement Global ( B )</b>	<b>152 021 708,14</b>	<b>65 541 285,63</b>	<b>86 480 422,51</b>	-
<b>TRÉSORERIE NETTE ( A - B )</b>	<b>-51 851 897,71</b>	<b>-52 709 974,03</b>	<b>858 076,32</b>	-

EMPLOIS ET RESSOURCES	Exercice		Exercice précédent	
	EMPLOIS	RESSOURCES	EMPLOIS	RESSOURCES
<b>I - RESSOURCES STABLES DE L'EXERCICE</b>				
<b>Autofinancement ( A )</b>		761 860 215,65		626 460 114,22
Capacité d'autofinancement		761 860 215,65		626 460 114,22
Distribution de bénéfices		-		-
<b>Cession et réduction d'immobilisation ( B )</b>		<b>179 167,68</b>		<b>532 547,64</b>
Cession d'immobilisations incorporelles		-		-
Cession d'immobilisations corporelles		36 100,00		455 239,16
Cession d'immobilisations financières		143 067,68		77 308,48
Récupération sur créances immobilisées		-		-
<b>Augmentation des capitaux propres assimilés ( C )</b>		-		-
Augmentation du capital		-		-
Augmentation des réserves		-		-
Subventions d'investissement		-		-
<b>Augmentation des dettes de financement ( D )</b>		<b>67 154 986,47</b>		<b>1 150 386 929,55</b>
Dépôts de garantie		67 154 986,47		50 386 929,55
Emprunt à long terme		-		1 100 000 000,00
<b>TOTAL I - RESSOURCES STABLES ( A + B + C + D )</b>		<b>829 194 369,80</b>		<b>1 777 379 591,41</b>
<b>II - EMPLOIS STABLES DE L'EXERCICE</b>				
<b>Acquisitions, augmentations d'immobilisations ( E )</b>	<b>406 179 667,58</b>		<b>407 865 340,93</b>	
Acquisition d'immobilisations corporelles	19 819 813,61		17 682 438,60	
Acquisition d'immobilisations incorporelles	386 359 853,97		390 182 902,33	
Augmentation d'immobilisations en cours	-		-	
Acquisition d'immobilisations financières	-		-	
<b>Remboursement des capitaux propres ( F )</b>				
<b>Remboursement des dettes de financement ( G )</b>	<b>324 518 970,39</b>		<b>213 804 089,63</b>	
Dépôts de garantie	32 539 339,02		23 804 089,63	
Emprunt à long terme	291 979 631,37		190 000 000,00	
<b>Acquisitions d'immobilisations en non valeur ( H )</b>	<b>11 157 233,00</b>		<b>25 488 670,26</b>	
<b>TOTAL II - EMPLOIS STABLES ( E + F + G + H )</b>	<b>741 855 870,97</b>	-	<b>647 158 100,82</b>	-
<b>III - VARIATION BESOIN DE FINANCEMENT GLOBAL</b>	<b>86 480 422,51</b>	-	<b>927 859 826,44</b>	-
<b>IV - VARIATION DE LA TRÉSORERIE</b>	<b>858 076,32</b>	-	<b>202 361 664,15</b>	-
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>829 194 369,80</b>	<b>829 194 369,80</b>	<b>1 777 379 591,41</b>	<b>1 777 379 591,41</b>



## ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

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

## INDICATION DES MÉTHODES D'ÉVALUATION APPLIQUÉES PAR L'ENTREPRISE

### I - ACTIF IMMOBILISÉ

#### 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
2. Méthodes de détermination des écarts de conversion - actif

N/A

Ajustement à la date de clôture des valeurs d'entrée des dettes libellées en devises

### II - ACTIF CIRCULANT (Hors trésorerie )

#### A - EVALUATION A L'ENTREE

1. Stocks
2. Créances
3. Titres et valeurs de placement

CUMP

Valeur nominale

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

A ce titre, les créances clients brutes s'élevaient à 3 106 MMAD au 31 décembre 2021. Ces créances ont fait l'objet d'une provision pour dépréciation à hauteur de 644 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 (détaillée ci-avant).

2. Méthodes de détermination des écarts de conversion - actif

Ajustement à la date de clôture des valeurs d'entrée des dettes libellées en devises

## Etat des dérogations



Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

### ETAT DES DEROGATIONS

En DH

#### INDICATION DES DÉROGATIONS

I - Dérogations aux principes comptables fondamentaux  
 II - Dérogations aux principes des méthodes d'évaluation comptables fondamentaux  
 III - Dérogations aux règles d'établissement et de présentation des états de synthèse

#### JUSTIFICATION DES DÉROGATIONS

Néant

INFLUENCE DES DÉROGATIONS  
 SUR LE PATRIMOINE, LA SITUATION  
 FINANCIÈRE ET LES RÉSULTATS

## Etat des changements de méthodes



Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

### ETAT DES CHANGEMENTS DE METHODES

En DH

#### NATURE DES CHANGEMENTS

I- Changements affectant les méthodes d'évaluation  
 II- Changements affectant les modalités d'application

#### JUSTIFICATION DES CHANGEMENTS

Néant

INFLUENCE DES CHANGEMENTS  
 SUR LE PATRIMOINE, LA SITUATION  
 FINANCIÈRE ET LES RÉSULTATS

## Tableau des amortissements



Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

### TABLEAU DES AMORTISSEMENTS

En DH

NATURE	CUMUL DEBUT EXERCICE	DOTATION DE L'EXERCICE	AMORT. SUR IMMOB. SORTIES	MONTANT FIN D'EXERCICE
<b>IMMOBILISATIONS EN NON VALEUR</b>	<b>418 583 311,47</b>	<b>13 628 254,17</b>		<b>432 211 565,64</b>
Charges à répartir sur plusieurs exercices				-
Charges à répartir sur Honoraires	418 583 311,47	13 628 254,17		432 211 565,64
<b>IMMOBILISATIONS INCORPORELLES</b>	<b>6 234 940 682,67</b>	<b>656 608 270,13</b>		<b>6 891 548 952,80</b>
Immobilisation en recherche et développement	548 346,61			548 346,61
Brevet, marques, droitset valeur similaires	101 971 072,40	6 021 454,15		107 992 526,55
Immobilisations financement LYDEC domaine délégué	6 132 421 263,66	650 586 815,98		6 783 008 079,64
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>	<b>582 894 937,34</b>	<b>25 105 911,26</b>	<b>68 245,90</b>	<b>607 932 602,70</b>
Terrains				-
Constructions	1 061 716,38	15 899,83		1 077 616,21
Installations techniques, matériel et outillage	310 553 089,33	12 783 350,91		323 336 440,24
Matériel de transport	61 511 294,34	2 199 974,37		63 711 268,71
Mobilier, matériel de bureau	45 857 789,18	452 493,26		46 310 282,44
Matériel Informatique	149 512 697,07	9 654 192,89	68 245,90	159 098 644,06
Agencement , Installation et Aménagement	14 398 351,04			14 398 351,04
<b>TOTAL</b>	<b>7 236 418 931,48</b>	<b>695 342 435,56</b>	<b>68 245,90</b>	<b>7 931 693 121,14</b>

## Tableau des titres de participation



Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

### TABLEAU DES TITRES DE PARTICIPATION

En DH

RAISON SOCIALE DE LA SOCIÉTÉ ÉMETTRICE	SECTEUR D'ACTIVITÉ	*CAPITAL SOCIAL DHS	PARTICIPATION AU CAPITAL	PRIX D'ACQUISITION GLOBAL	VALEUR NETTE COMPTABLE	DATE DE CLÔTURE	SITUATION NETTE	RÉSULTAT NET	PRODUITS D'EXPLOITATION INSCRITS AU C.P.C DE L'EXERCICE
Néant									



## Tableau des immobilisations autres que financières



Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

### TABLEAU DES IMMOBILISATIONS AUTRES QUE FINANCIERES

	Montant brut début de l'exercice	AUGMENTATION		production par l'entreprise	Virement	DIMINUTION			Montant brut fin d'exercice
		Acquisition				Cession	Retrait	Virement	
<b>IMMOBILISATIONS DOMAINE CONCEDE</b>	<b>29 639 143 580,51</b>	<b>1 845 458 415,91</b>	-	-	<b>511 728 756,79</b>	-	-	<b>511 728 756,79</b>	<b>31 484 601 996,42</b>
Immobilisations gestion déléguée terminées	26 535 363 920,65	769 504 652,04	-	-	511 728 756,79	-	-	-	27 816 597 329,48
Immobilisations gestion déléguée en cours	3 103 779 659,86	1 075 953 763,87	-	-	-	-	-	511 728 756,79	3 668 004 666,94
<b>IMMOBILISATIONS EN NON - VALEURS</b>	<b>450 570 894,78</b>	<b>11 157 233,00</b>	-	-	-	-	-	-	<b>461 728 127,78</b>
Frais préliminaires	0,00	-	-	-	-	-	-	-	0,00
Autres Charges à répartir	613 368,68	-	-	-	-	-	-	-	613 368,68
Charges à répartir sur plusieurs exercices ( Honoraires )	449 957 526,10	11 157 233,00	-	-	-	-	-	-	461 114 759,10
Primes de remboursement obligations	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>IMMOBILISATIONS INCORPORELLES</b>	<b>9 940 145 085,04</b>	<b>386 359 853,97</b>	-	-	<b>353 048 433,09</b>	-	-	<b>353 048 433,09</b>	<b>10 326 504 939,01</b>
Immobilisations en recherche et développement	548 346,61	-	-	-	-	-	-	-	548 346,61
Brevet , Marques , Droits et Valeurs similaires	117 933 583,59	10 498 153,71	-	-	-	-	-	-	128 431 737,30
Autres immobilisations incorporelles ( Financement lydec )	9 821 663 154,84	375 861 700,26	-	-	353 048 433,09	-	-	353 048 433,09	10 197 524 855,10
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>	<b>647 042 811,19</b>	<b>19 819 813,61</b>	-	-	-	<b>101 358,00</b>	-	-	<b>666 761 266,80</b>
Terrains	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Constructions	1 149 165,41	-	-	-	-	-	-	-	1 149 165,41
Matériel et outillage	340 412 704,52	10 195 200,11	-	-	-	-	-	-	350 607 904,63
Matériel de transport	67 423 318,03	3 468 332,00	-	-	-	-	-	-	70 891 650,03
Matériel informatique	176 798 257,97	5 656 576,50	-	-	-	101 358,00	-	-	182 353 476,47
Matériel mobilier de bureau	46 861 014,22	499 705,00	-	-	-	-	-	-	47 360 719,22
Autres immobilisations corporelles	14 398 351,04	-	-	-	-	-	-	-	14 398 351,04

## Tableau des provisions



Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

### TABLEAU DES PROVISIONS

Nature	MONTANT DEBUT EXERCICE	DOTATIONS				REPRISES			MONTANT FIN EXERCICE
		D'EXPLOITATION	FINANCIERES	NON COURANTES	D'EXPLOITATION	FINANCIERES	NON COURANTES		
1 - Provision pour dépréciation de l'actif immobilisé	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2 - Provisions réglementées	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3 - Provisions durables pour risques et charges	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>SOUS TOTAL ( A )</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4 - Provision pour dépréciation de l'actif circulant (hors trésorerie)	581 174 580,60	665 081 237,09	-	-	572 279 113,99	-	-	-	673 976 703,70
5 - Autres Provisions pour risques et charges	70 909 141,81	25 628 338,22	-	-	1 836 706,74	-	-	-	94 700 773,29
6 - Provisions pour dépréciation des comptes de trésorerie	4 395 283,18	972 628,00	-	-	-	-	-	-	5 367 911,18
<b>SOUS TOTAL ( B )</b>	<b>656 479 005,59</b>	<b>691 682 203,31</b>	-	-	<b>574 115 820,73</b>	-	-	-	<b>774 045 388,17</b>
<b>TOTAL ( A + B )</b>	<b>656 479 005,59</b>	<b>691 682 203,31</b>	-	-	<b>574 115 820,73</b>	-	-	-	<b>774 045 388,17</b>

## Tableau des créances



Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

### TABLEAU DES CREANCES

CREANCES	Total	ANALYSE PAR ECHEANCE				AUTRES ANALYSES			
		Plus d'un an	Moins d'un an	et non recouvrées	Montant en devises	Montant sur l'Etat et organismes publics	Montant sur les entreprises liées	Montant reprises liées	Montant représenté par effets
<b>DE L'ACTIF IMMOBILISE</b>	<b>1 563 219,16</b>	<b>1 563 219,16</b>	-	-	-	-	-	-	-
Prêts immobilisés	1 563 219,16	1 563 219,16	-	-	-	-	-	-	-
<b>DE L'ACTIF CIRCULANT</b>	<b>3 991 655 562,33</b>	<b>32 899 663,63</b>	<b>1 114 688 925,47</b>	<b>2 844 066 973,23</b>	<b>4 228 695,86</b>	<b>1 954 327 009,81</b>	<b>23 960 666,75</b>	<b>52 441 738,49</b>	
Fournisseurs débiteurs, avances et acomptes	5 305 234,00	48 600,00	5 256 634,00	2 282 000 299,54	4 228 695,86	1 091 167 533,51	23 960 666,75	52 441 738,49	
Clients et comptes rattachés	3 106 483 513,00	1 300,99	824 481 912,47	1 024 026,69	-	220 278 953,51	-	-	
Etat	220 278 953,51	-	219 254 926,82	-	-	-	-	-	
Comptes d'associés	-	-	-	-	-	-	-	-	
Autres débiteurs	564 240 341,35	-	11 359 818,56	552 880 522,79	-	642 880 522,79	-	-	
Personnel	48 420 862,33	32 667 260,85	7 591 477,27	8 162 124,21	-	-	-	-	
Comptes de régularisation-actif	46 926 658,14	182 501,79	46 744 156,35	-	-	-	-	-	

## Tableau des dettes



Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

### TABLEAU DES DETTES

DETTES	Total	ANALYSE PAR ECHEANCE				AUTRES ANALYSES			
		Plus d'un an	Moins d'un an	et non recouvrées	Montant en devises	Montant sur l'Etat et organismes publics	Montant sur les entreprises liées	Montant reprises liées	Montant représenté par effets
<b>DU FINANCEMENT</b>	<b>1 787 373 917,12</b>	<b>1 487 373 917,12</b>	<b>300 000 000,00</b>	<b>180 000 000,00</b>	-	-	-	-	
Emprunts obligataires	720 000 000,00	540 000 000,00	180 000 000,00	120 000 000,00	-	-	-	-	
Autres dettes de financement	1 067 373 917,12	947 373 917,12	120 000 000,00	-	-	-	-	-	
<b>DU PASSIF CIRCULANT</b>	<b>3 680 744 425,66</b>	<b>384 389 766,90</b>	<b>3 124 138 644,34</b>	<b>172 216 014,42</b>	<b>8 563 463,51</b>	<b>875 943 978,17</b>	<b>142 383 990,18</b>	<b>142 383 990,18</b>	
Fournisseurs et comptes rattachés	1 982 781 093,55	-	1 967 410 132,98	15 370 960,57	8 563 463,51	-	-	-	
Clients créditeurs, avances et acomptes	282 457 684,79	-	282 457 684,79	-	-	-	-	-	
Personnel	67 860 687,35	-	67 860 687,35	-	-	-	-	-	
Organismes sociaux	19 608 920,25	-	19 608 920,25	-	-	19 608 920,25	-	-	
Etat	784 535 928,83	-	784 535 928,83	-	-	784 535 928,83	-	-	
Comptes d'associés	-	-	-	-	-	-	-	-	
Autres créanciers	98 605 506,93	7 816 810,65	90 788 696,28	-	-	71 799 129,09	-	-	
Comptes de régularisation-passif	444 894 603,96	376 572 956,25	68 321 647,71	-	-	-	-	-	

## Tableau des suretés réelles données ou reçues



Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

### TABLEAU DES SURETES REELLES DONNEES OU RECUES

TIERES CREDITEURS OU TIERS DEBITEURS	MONTANT COUVERT PAR LA SURETE	NATURE (1)	DATE ET LIEU D'INSCRIPTION	OBJET (2) (3)	VALEUR COMPTABLE NETTE DE LA SURETE DONNEE A LA DATE DE CLOTURE
SURETES DONNEES					
SURETES RECUES					
		Néant			

(1) 0 - Copie-photocopie ; 1 - Immobilisation ; 2 - Véhicule ; 3 - Autres ; 4 - Autres ; 5 - (0) Privilège ; (2) Préciser si la sûreté est donnée par un tiers d'entreprise ou de personnes liées (sûretés données) ; entreprises liées, associés, membre du personnel ; (3) Préciser si la sûreté reçue par l'entreprise provient de personnes liées autres que le débiteur (sûretés reçues)

## Engagements financiers reçus ou donnés hors opérations de crédit - bail



Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

### ENGAGEMENTS FINANCIERS RECUS OU DONNES HORS OPERATIONS DE CREDIT - BAIL

ENGAGEMENTS DONNES	Exercice 2019	Exercice précédent
<b>Avals et cautions</b>		
Cautions bancaire au profit de l'Autorité Délégante	156 246 000,00	151 308 000,00
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
Cautions bancaire divers	1 079 635,88	820 029,88
<b>Engagements en matière de pensions de retraite et obligations similaires</b>		
Engagements sociaux (couverture médicale et gratuité des services de l'entreprise au profit des retraités statutaires)	835 288 000,00	657 480 000,00
<b>Autres Engagements</b>		
Engagements contractuels d'investissements	1 880 675 951,15	2 402 146 962,48
<b>TOTAL (1)</b>	<b>2 829 077 034,03</b>	<b>3 217 066 939,36</b>
(1) Dont engagements à l'égard d'entreprises liées		
<b>ENGAGEMENTS RECUS</b>	<b>Exercice 2020</b>	<b>Exercice précédent</b>
<b>Avals et cautions</b>		
Garanties reçues sur contrats	384 892 344,22	421 053 000,22
<b>Autres Engagements</b>		
Facilités de crédit non utilisées	1 676 337 000,00	1 505 000 000,00
<b>TOTAL (2)</b>	<b>2 061 229 344,22</b>	<b>1 926 053 000,22</b>
(2) Dont engagements à l'égard d'entreprises liées		

## Etat du Fonds de Travaux



Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

### ETAT DU FONDS DE TRAVAUX

SOLDE DU COMPTE FONDS DE TRAVAUX AU 31 DÉCEMBRE 2021	31-déc-20	31-déc-21
Solde du compte Fonds de travaux	13 133 319,00	334 175 684,67
<b>FONCTIONNEMENT DU COMPTE FONDS DE TRAVAUX</b>		
<p>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.</p>		
<b>SITUATION DU FONDS DE TRAVAUX VIS-À-VIS DE L'ADMINISTRATION FISCALE</b>		
<p>Par courrier en date du 30 juin 2014, l'Administration Fiscale demande la fiscalisation des ressources de ce Fonds et le dépôt de déclarations d'impôt sur les sociétés et de TVA séparées, estimées par celle-ci respectivement à 488 Mdhs et 325 Mdhs sur la période 2009-2012. Lydec et l'Autorité déléguée, en coordination étroite avec l'Autorité de tutelle, la Direction des Régies et des Services Concédés du Ministère de l'Intérieur, ont fait valoir auprès de l'Administration Fiscale et au regard des spécificités du Fonds de Travaux le caractère non-assujettissable du Fonds de Travaux à cette imposition.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Les échanges sont encourus entre l'Administration Fiscale et les parties prenantes au contrat de gestion déléguée.</p>		



## PASSIFS ÉVENTUELS

**I- Audit des comptes de la gestion déléguée 2012-2020**

Pour rappel, Lydec avait reçu en date du 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 porte sur 3 volets :

- Mission A: Audit des comptes du délégataire 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.

Lydec a reçu en octobre 2021 les rapports provisoires des audits relatifs aux missions A et B, et a répondu à l'Auditeur en transmettant ses commentaires, remarques et éléments complémentaires.

Lydec a également reçu en date du 14 février 2022 le rapport provisoire portant sur la mission C. Il est en cours d'analyse par Lydec.

**II- 2<sup>ème</sup> Révision contractuelle quinquennale :**

Les dispositions du Contrat Gestion Déléguée prévoient une révision quinquennale où l'Autorité Délégante et le Délégataire se réunissent pour évaluer les conditions d'exécution de la convention 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.

Dans ce cadre, une commission du Ministère de l'Intérieur a été désignée et a mené 3 missions portant sur l'analyse de l'équilibre économique du Contrat de Gestion Déléguée sur la période 2007-2020, la valorisation des investissements sur la période 2007-2020, et les projections économiques sur la période 2021-2027. Une restitution des travaux de la commission a été effectuée lors d'une réunion le 9 juin 2021 au Ministère de l'Intérieur. Depuis, leurs conclusions ainsi que la position de l'Autorité Délégante ont été partagées avec Lydec. Le délégataire a transmis à l'Autorité Délégante l'ensemble de ses réponses en faisant part de sa position, en particulier, Lydec a rappelé que la valorisation des investissements sur la période 2007-2017 avait déjà été réalisée et son traitement définitif acté lors des Comités de Suivi du 27 avril 2018 (pour la valorisation des investissements portant sur la période 2007-2015) et du 28 février 2019 (pour la valorisation des investissements portant sur la période 2016-2017).

## Détail des non-valeurs



Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

### DETAIL DES NON-VALEURS

COMPTE PRINCIPAL	INTITULE	MONTANT
21281000	Travaux de grosses réparations	-
21283000	Charges à répartir sur honoraires	461 114 759,10
21284000	Autres Charges à répartir	613 368,68
	<b>TOTAL</b>	<b>461 728 127,78</b>

## Tableau des plus ou moins values de cessions ou retraits d'immobilisations



Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

### TABLEAU DES PLUS OU MOINS VALUES DE CESSIONS OU RETRAITS D'IMMOBILISATIONS

DATE DE CESSION OU DE RETRAIT	INTITULE	Montant brut	Amortissements cumulés	Valeur nette d'amortissements	Produit de cession	Plus values	Moins values
2021	MATERIEL INFORMATIQUE	101 358,00	68 245,90	33 112,10	36 100,00	2 987,90	
	<b>TOTAL</b>	<b>101 358,00</b>	<b>68 245,90</b>	<b>33 112,10</b>	<b>36 100,00</b>	<b>2 987,90</b>	

## Tableau des biens en crédit bail



Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

### TABLEAU DES BIENS EN CREDIT BAIL

N° DU CONTRAT	DURÉE DU CONTRAT			JUSTE VALEUR DU BIEN (H.T)	DURÉE THÉORIQUE D'AMORTISSEMENT DU BIEN	CUMUL DES REDEVANCES DES EXERCICES PRÉCÉDENTS	CUMUL DES REDEVANCES DE L' EXERCICE	REDEVANCES RESTANT À PAYER			OBSERVATIONS
	DU	AU	DURÉE CONTRAT EN MOIS					A MOINS D'UN AN	A PLUS D'UN AN	DURÉE CONTRAT EN MOIS	
<b>Néant</b>											





## DETAIL DES POSTES DU C P C (PRODUITS)

POSTE	Exercice Montant net	Exercice précédent Montant net
<b>PRODUIT D' EXPLOITATION</b>		
711		
<b>Ventes de marchandises</b>		
Ventes de marchandises au Maroc	6 314 070 721,35	6 099 069 453,96
Ventes de marchandises à l'étranger		
Reste du poste des ventes de marchandises		
<b>Total</b>	<b>6 314 070 721,35</b>	<b>6 099 069 453,96</b>
712		
<b>Ventes des biens et services produits</b>		
Ventes travaux	206 291 537,47	198 608 320,59
Recettes fonds de travaux	391 952 408,31	456 973 147,30
Entretien et location branchements \ compteurs	138 112 945,80	135 048 432,91
Coupures -Rebranchements	61 764 685,01	9 953 188,92
Pose et depose de compteurs	9 399 644,18	7 218 922,69
Autres prestations	5 154 150,64	5 490 510,80
Peines et soins	134 543 473,91	113 909 145,71
Reste du poste des ventes et services produits	17 583 992,83	15 780 581,31
<b>Total</b>	<b>964 802 838,15</b>	<b>942 982 250,23</b>
713		
<b>Variation des stocks de produits</b>		
Variation des stocks des biens produits		
Variation des stocks des services produits		
Variation des stocks des produits en cours		
<b>Total</b>		
718		
<b>Autres produits d'exploitation</b>		
Jetons de présence reçus		
Reste du poste (produit divers)		
<b>Total</b>		
719		
<b>Reprises d'exploitation:transferts des charges</b>		
Reprises	573 885 971,69	414 241 628,31
Transferts des charges	65 803 526,43	59 120 376,84
<b>Total</b>	<b>639 689 498,12</b>	<b>473 362 005,15</b>
<b>PRODUITS FINANCIERS</b>		
738		
<b>Interets et autres produits financiers</b>		
Interets et produits assimilés	1 874 274,64	2 283 245,39
Revenus des créances rattachées à des participations		
Produits nets sur cessions de titres et valeurs de placement	310 178,72	86 452,86
Reste du poste interêts et autres produits financiers	174 762,25	
<b>Total</b>	<b>2 359 215,61</b>	<b>2 369 698,25</b>



## DÉTAIL DES POSTES DU C P C (CHARGES)

POSTE	Exercice Montant net	Exercice précédent Montant net
<b>CHARGES D'EXPLOITATION</b>		
611		
<b>Achat revendus de marchandises</b>		
Achat de marchandises	4 358 729 426,13	4 197 494 604,01
Variation des stocks de marchandises		
<b>Total</b>	<b>4 358 729 426,13</b>	<b>4 197 494 604,01</b>
Achat consommés de matière première		
612		
<b>Achat de matières premières</b>		
Variation des stocks de matière première		
Achat de matériel et fournitures consommables et d'emballages	156 930 586,73	152 870 370,67
variation des stocks de matière, fournitures et emballage	-4 840 267,26	-1 682 565,11
Achat non stockés de matière et fourniture	140 311 176,02	131 347 383,45
Achats de travaux, études et prestations de services	679 730 465,94	744 924 671,11
<b>Total</b>	<b>972 131 961,43</b>	<b>1 027 459 860,12</b>
Autres charges externes		
613\614		
<b>Locations et charges locatives</b>	34 675 711,35	36 566 108,06
Redevances de crédit -bail		
Entretiens et réparations	23 674 486,75	23 960 502,20
Primes d'assurances	17 771 029,21	14 979 108,71
Rémunérations du personnel extérieur à l'entreprise	23 320 170,40	21 169 442,44
Rémunérations d'intermédiaires et honoraires	11 835 325,83	7 342 018,16
Redevances diverses	150 915 159,99	149 935 493,56
Documentation diverses	117 425,50	186 511,00
Transports	74 027,00	232 596,00
Reste du poste des Autres charges externes	22 256 686,69	33 310 472,46
<b>Total</b>	<b>284 640 022,72</b>	<b>287 682 252,59</b>
Charges de personnel		
617		
<b>Rémunération du personnel</b>	577 765 034,47	559 237 601,38
Charges sociales	200 947 209,69	198 591 711,59
Reste du poste des autres charges de personnel	39 223 868,26	42 532 935,55
<b>Total</b>	<b>817 936 112,42</b>	<b>800 362 248,52</b>
Autres charges d'exploitation		
618		
<b>Jeton de présence</b>	650 000,00	330 000,00
Pertes sur créances irrécouvrables	9 455 801,47	9 054 631,09
Reste du poste des autres charges d'exploitation		
<b>Total</b>	<b>10 105 801,47</b>	<b>9 384 631,09</b>
<b>CHARGES FINANCIERES</b>		
Autres charges financière		
638		
<b>Charges nettes sur cessions de titres et valeurs de placement</b>		10 536,97
Reste du poste des autres charges financières		
<b>Total</b>		<b>10 536,97</b>
<b>CHARGES NON COURANTES</b>		
Autres charges non courantes		
658		
<b>Pénalités sur marchés et débits</b>		11 006,00
Rappels d'impôts ( Autres que l'IS )		
Pénalités et amendes fiscales		
Reste du poste des autres charges non courantes	16 719 966,85	33 925 846,23
<b>Total</b>	<b>16 719 966,85</b>	<b>33 936 852,23</b>



## PASSAGE DU RESULTAT NET COMPTABLE AU RESULTAT NET FISCAL

INTITULES	MONTANT	MONTANT
<b>I RESULTAT NET COMPTABLE</b>	67 424 739,53	
Bénéfice net	67 424 739,53	
Perte nette		
<b>II REINTEGRATIONS FISCALES</b>	666 771 250,26	
<b>1 Courantes</b>	546 993 179,91	
Dotation aux provisions pour dépréciation clients	454 445 439,06	
Redevance COS non déductible	54 311 464,39	
Surplus Amortissements non déductible sur LLD	842 362,00	
Cadeaux	126 335,21	
Ecart de conversion - Passif 2021	29 458,35	
Dons non déductibles	3 446 000,00	
Amortissements sur exercices antérieurs FFC	3 610 370,11	
Amortissements sur exercices antérieurs FFC ex ant	13 176 431,33	
Provision pour risque et charges	15 590 944,00	
Charges diverses	13 600,00	
Provision pour risques et charges financiers	972 628,00	
Charges sur exercices antérieurs	428 147,46	
<b>2 Non Courantes</b>	119 778 070,35	
Autres charges non courantes	8 984 852,82	
Charges sur exercices antérieurs	6 677 812,23	
Pénalité et Amendes Fiscales	-	
Impôt sur les sociétés	104 115 405,30	
<b>III DEDUCTIONS FISCALES</b>		397 888 230,76
<b>1 Courantes</b>		397 888 230,76
Ecart de conversion - Passif 2020		3 543,76
Reprise Dotation aux provisions pour dépréciation client		397 884 687,00
<b>2 Non courantes</b>		
<b>TOTAL (T1 ; T2)</b>	734 195 989,79	397 888 230,76
<b>IV RESULTAT BRUT FISCAL</b>		
Bénéfice brut si T1>T2 (A)		336 307 759,03
Déficit brut fiscal si T2>T1 (B)		
<b>V REPORT DEFICITAIRES IMPUTES (C) (I)</b>		
Exercice n-4		
Exercice n-3		
Exercice n-2		
Exercice n-1		
<b>VI RESULTAT NET FISCAL</b>		
Bénéfice net fiscal ( A - C )		336 307 759,03
ou déficit net fiscal ( B )		
<b>VII CUMUL DES AMORTISSEMENTS FISCALEMENT DIFFERES</b>		
<b>VIII CUMUL DES DEFICITS FISCAUX RESTANT A REPORTER</b>		
Exercice n-4		
Exercice n-3		
Exercice n-2		
Exercice n-1		

## Détermination du résultat courant après impôts



Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

### DETERMINATION DU RESULTAT COURANT APRES IMPOTS

DETERMINATION DU RESULTAT		MONTANT
Resultat courant d'après C.P.C	(+)	161 230 248,71
Réintégrations fiscales sur opérations courantes	(+)	546 993 179,91
Déductions fiscales sur opérations courantes	(-)	397 888 230,76
Resultat courant théoriquement imposable	(=)	310 335 197,86
Impôt théorique sur résultat courant	(-)	96 063 911,34
Resultat courant après impôts	(=)	65 166 337,37

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 01/01/2021 au 31/12/2021

### DETAIL DE LA TAXE SUR LA VALEUR AJOUTEE

Nature	"Solde début exercice	Opération de l'exercice	Déclaration TVA	Solde fin exercice
<b>A. TVA FACTUREE</b>	<b>496 167 596,96</b>	<b>1 180 601 465,07</b>	<b>1 154 706 427,60</b>	<b>522 062 634,43</b>
<b>B. TVA RECUPERABLE</b>	<b>229 048 745,17</b>	<b>830 850 064,66</b>	<b>840 643 913,94</b>	<b>219 254 895,89</b>
Sur charges	199 370 614,50	649 955 940,24	669 487 181,89	179 839 372,85
Sur immobilisations	29 678 130,67	180 894 124,42	171 156 732,05	39 415 523,04
<b>T.V.A due ou crédit T.V.A (A-B)</b>	<b>267 118 851,79</b>	<b>349 751 400,41</b>	<b>314 062 513,66</b>	<b>302 807 738,54</b>

## Etat de répartition du capital social



Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

### ETAT DE RÉPARTITION DU CAPITAL SOCIAL

NON, PRÉNOM OU RAISON SOCIALE DES PRINCIPAUX ASSOCIÉS	Adresse (2)	NOMBRE DE TITRES		"VALEUR NOMINALE DE CHAQUE ACTION OU PART SOCIALE" (5)	MONTANT DU CAPITAL		
		Exercice précédent (3)	Exercice actuel (4)		SOUSCRIT (6)	APPELÉ (7)	LIBÉRÉ (8)
SUEZ	1, Rue d'Astorg 75379 PARIS CEDEX 08 France	4 080 000	4 080 000	100,00	408 000 000,00	408 000 000,00	408 000 000,00
FIPAR HOLDING	Immeuble CDG, Place Moulay El HASSAN Rabat	1 279 499	1 279 499	100,00	127 949 900,00	127 949 900,00	127 949 900,00
RMA	83, Avenue de l'armée Royale Casablanca	1 291 573	1 291 573	100,00	129 157 300,00	129 157 300,00	129 157 300,00
Flottant		1 348 928	1 348 928	100,00	134 892 800,00	134 892 800,00	134 892 800,00
<b>TOTAL</b>		<b>8 000 000</b>	<b>8 000 000</b>		<b>800 000 000,00</b>	<b>800 000 000,00</b>	<b>800 000 000,00</b>

## Tableau d'affectations des résultats intervenues au cours de l'exercice



Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

### TABLEAU D'AFFECTATION DES RESULTAT INTERVENUE AU COURS DE L'EXERCICE

A ORIGINE DES RESULTATS A AFFECTER (Décision de l'AGO du 13 juin 2021)	MONTANT	B AFFECTATION DES RESULTATS	MONTANT
Report à nouveau	759 948 763,81	Réserve légale	
Resultat nets en instance d'affectation		Autres réserves	168 626 872,34
Resultat net de l'exercice	-43 387 223,43	Tantième	
Prélèvements sur les réserves	168 626 872,34	Dividendes	
Autres prélèvements		Autres affectations	
<b>TOTAL</b>	<b>885 188 412,72</b>	Report à nouveau	716 561 540,38
		<b>TOTAL</b>	<b>885 188 412,72</b>



## Résultats et autres éléments caractéristiques de l'entreprise au cours des trois derniers exercices



Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

### RÉSULTATS ET AUTRES ÉLÉMENTS CARACTÉRISTIQUES DE L'ENTREPRISE AU COURS DES TROIS DERNIERS EXERCICES

NATURE DES INDICATIONS	EXERCICE N-2	EXERCICE N-1	EXERCICE N
<b>• SITUATION NETTE DE L'ENTREPRISE</b>			
Capitaux propres (+) Capitaux propres assimilés(-)	1 794 480 164,84	1 739 151 975,75	1 808 143 764,45
Immobilisations en non valeurs			
<b>• OPERATIONS ET RESULTATS DE L'EXERCICE</b>			
1. Chiffre d'affaires hors taxes	7 461 609 914,83	7 042 051 704,19	7 278 873 559,50
2. Résultat avant impôts	284 151 276,99	36 005 578,91	171 540 144,83
3. Impôts sur les résultats	115 524 404,65	79 392 802,34	104 115 405,30
4. Bénéfices distribués	196 000 000,00	-	-
5. Résultats non distribués ( mis en réserve ou en instance d'affectation )	168 626 872,34	-	67 424 739,53
<b>• RESULTAT PAR TITRE</b>			
<b>(Pour les sociétés par actions et S.A.R.L)</b>			
Résultat net par action ou part sociale	21,08	-	8,43
Bénéfice distribués par action ou part sociale	24,50	-	-
<b>• PERSONNEL</b>			
Montant des salaires bruts de l'exercice	825 032 253,48	800 362 248,52	817 936 112,42
Effectif des salariés employés à la fin de l'exercice	3 284	3 160	3 128

## Tableau des opérations en devises comptabilisées pendant l'exercice



Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

### TABLEAU DES OPERATIONS EN DEVICES COMPTABILISEES PENDANT L'EXERCICE

NATURE	ENTRÉE CONTRE-VALEUR EN DH	SORTIE CONTRE-VALEUR EN DH
Financement permanent		
Immobilisations brutes		
Rentrées sur immobilisations		
Remboursement des dettes de financement		
Produits	477 088,14	
Charges		76 083 083,74
<b>Total des entrées</b>	<b>477 088,14</b>	
<b>Total des sorties</b>		<b>76 083 083,74</b>
<b>Balance devises</b>	<b>75 605 995,60</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>76 083 083,74</b>	<b>76 083 083,74</b>

## Datation et événements postérieurs



Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

### DATATION ET EVENEMENTS POSTERIEURS

#### 1 - DATATION

Date de clôture (1)	31 décembre 2021
Date d'établissement des états de synthèse (2)	17 février 2022
(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,	

1 - Evénements nés postérieurement à la clôture de l'exercice non rattachables à cet exercice avant la 1ère communication externe des états de synthèse,

#### DATES

Indication des événements



Building a better  
working world

37, Bd Abdellatif Benkaddour  
20050 Casablanca  
Maroc

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<sup>er</sup> JANVIER AU 31 DECEMBRE 2021**

***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. (la « société »), qui comprennent le bilan au 31 décembre 2021, le compte de produits et charges, l'état des soldes de gestion, le tableau de financement pour l'exercice clos à cette date, ainsi que l'état des informations complémentaires (ETIC). Ces états de synthèse font ressortir un montant de capitaux propres et assimilés de 1 837 660 326,59 MAD dont un bénéfice net de 67 424 739,53 MAD. Ces états ont été arrêtés par le conseil d'administration en date du 17 Février 2022 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 2021, conformément au référentiel comptable en vigueur au Maroc.

***Fondement de l'opinion avec réserve***

Au 31 décembre 2021, les créances nettes vis-à-vis de la clientèle « Bidonvilles » s'élèvent à MMAD 139 HT et sont majoritairement antérieures à 2021. 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 à l'égard de l'audit des états de synthèse » du présent rapport. Nous sommes indépendants de la société conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états de synthèse au Maroc 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 avec réserve.

### **Observations**

Nous attirons l'attention sur les éléments 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 2021 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 Délégante d'un montant de MMAD 336 au 31 décembre 2021, 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) L'information donnée dans l'état annexe « Etat des passifs éventuels » qui fait état de l'audit de la gestion déléguée 2012-2020 et de la révision contractuelle quinquennale

Notre opinion n'est pas modifiée à l'égard de ces points.

### **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>	<p>Dans le cadre de notre audit, nous avons :</p> <p>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 ;</p> <p>Pris connaissance des hypothèses retenues pour l'estimation des volumes de consommation d'eau et d'électricité en compteur ;</p> <p>Analysé les volumes de consommation estimés au regard des volumes facturés le mois antérieur ;</p> <p>Analysé le coefficient de saisonnalité utilisé dans l'estimation des volumes ;</p> <p>Analysé le prix moyen de vente appliqué aux volumes estimés au regard du prix moyen facturé le mois précédent ;</p> <p>Examiné le rapprochement effectué par votre société entre les provisions estimées et le montant facturé de façon rétrospective.</p>

▪ **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 2021 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> <p>Prendre connaissance de l'environnement de contrôle sur le processus de suivi des contrats de construction ;</p> <p>Tester les contrôles clés relatifs au processus du suivi des affaires (management de projet, déversement des coûts sur affaires, devis, bordereau des prix) ;</p> <p>Recalculer le chiffre d'affaires résultant de la méthode de l'avancement ;</p> <p>Rapprocher les données (chiffre d'affaires, coûts et marge) du suivi analytique avec celles de la comptabilité générale ;</p> <p>Effectuer des travaux ci-dessous sur un échantillon de contrats.</p> <p>Nous avons ainsi examiné un échantillon de contrats sélectionnés selon les critères suivants :</p> <p>Contribution significative de la marge dégagée sur l'exercice comptable ;</p> <p>Contrats présentant des risques significatifs spécifiques (techniques, contractuels, etc.).</p>



---

Les procédures mises en place sur cet échantillon de contrats ont consisté à :

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, examen du calcul du taux d'avancement) ;

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**

Comme indiqué dans la note A1 de l'annexe aux états financiers, les créances clients brutes s'élevaient à 3 106 MMAD au 31 décembre 2021. Ces créances ont fait l'objet d'une provision pour dépréciation à hauteur de 644 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.

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.

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.

Dans le cadre de notre audit, nous avons :

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 Délégente dans les équilibres financiers, économiques et techniques institués à la signature du Contrat de Gestion Déléguée. En vue d'ajuster les dispositions contractuelles aux évolutions économiques, financières et techniques de la Gestion Déléguée, 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 :</p> <p>Dans le cadre des différents audits diligentés par l'autorité délégente (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>Dans le cadre de gestion des risques de fin de contrat prévue en 2027.</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>tre approche d'audit a consisté notamment à :</p> <p>Examiner les procédures mises en œuvre par la société afin d'identifier et de recenser l'ensemble des risques ;</p> <p>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 délégente.</p> <p>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 ;</p> <p>Examiner les rapports envoyés par l'auditeur de la gestion déléguée et les réponses préparées par la société ;</p> <p>Examiner le caractère approprié de la qualification retenue par la société (provision vs passifs éventuels) au regard des normes en vigueur ;</p> <p>Examiner le caractère approprié des informations relatives à ces risques présentées en annexe.</p>

**Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états de synthèse**

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états de synthèse, conformément au référentiel comptable en vigueur au Maroc, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états de synthèse exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

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 se rapportant 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 à l'égard de l'audit des états de synthèse**

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 de la profession au Maroc 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 tirons une conclusion 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 l'ETIC, 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.


**Vérifications et informations spécifiques**

Nous avons procédé également aux vérifications spécifiques prévues par la loi et nous nous sommes assurés notamment de la sincérité et 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.

Casablanca, le 27 avril 2022

**Les Commissaires aux Comptes**

**ERNST & YOUNG**



**ERNST & YOUNG**  
S.A.R.L.  
37 Boulevard Abdellatif Ben Kaddour  
CASABLANCA  
Tél : (0212) 522 39 02 26

**Micham DIOURI**  
Associé

**MAZARS AUDIT ET CONSEIL**



**MAZARS AUDIT ET CONSEIL**  
Angle Bd Abdelmoumen et Rue Catavon  
20360 - Casablanca  
Tél. : 05 22 42 34 23 (L.G)  
Fax : 05 22 42 34 00

**Adnane LOUKIL**  
Associé



## INDICATION DES MÉTHODES D'ÉVALUATION APPLIQUÉES PAR L'ENTREPRISE

**III - FINANCEMENT PERMANENT**

1. Méthodes de réévaluation
2. Méthodes d'évaluation des provisions réglementées
3. Dettes de financement permanent
4. Méthodes d'évaluation des provisions durables pour risques et charges
5. Méthodes de détermination des écarts de conversion - passif

N/A  
N/A  
Valeur d'émission de l'emprunt  
Evaluation individuelle du risque

**IV - PASSIF CIRCULANT (Hors trésorerie )**

1. Dettes du passif circulant
2. Méthodes d'évaluation des autres provisions pour risques & charges
3. Méthodes de détermination des écarts de conversion - passif

Valeur nominale de la dette  
Evaluation individuelle du risque  
Ajustement à la date de clôture des valeurs d'entrée des dettes libellées en devises

**V - TRÉSORERIE**

1. Trésorerie - actif
2. Trésorerie - passif
3. Méthodes d'évaluation des provisions pour dépréciation

Valeur nominale  
Valeur nominale  
N/A

**VI - ECOULEMENT DU CHIFFRE D'AFFAIRES SUR LES VENTES****- VENTES DE FLUIDES**

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'arrêté 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'AUTORITÉ DÉLÉGANTE**

## Méthode d'évaluation

Capital restant dû au titre des emprunts obligataires émis par Lydec pour le compte de l'autorité délégante dans le cadre du financement de l'externalisation du régime de retraite du personnel statutaire. Ces emprunts sont portés dans la partie passif du domaine concédé (haut de bilan) en tant que droit de l'autorité délégante.

**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.



Building a better  
working world

37, Bd Abdelatif Benkaddour  
20050 Casablanca  
Maroc

mazars

Mazars Audit et Conseil  
101, Boulevard Abdelmoumen  
Casablanca  
Maroc

Aux Actionnaires de la société  
LYDEC S.A.  
48, Rue Mohamed Diouri  
Casablanca

**RAPPORT SPECIAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES  
EXERCICE DU 1<sup>er</sup> JANVIER AU 31 DECEMBRE 2021**

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 2021.

**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. Guillaume PEPY, 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 s'élève à KMAD 8 270 au titre de l'exercice 2021. A noter que la société a également comptabilisé un produit de 19 788 KMAD représentant l'impact des reprises des provisions anciennes suite à la réception des factures au titre des exercices 2016 à 2020.
- **Sommes versées** : Un montant de KMAD 19 164 a été versé en 2021 à Suez au titre de cette convention, incluant le règlement des factures au titre des exercices précédents.

## 2.2. Convention écrite de Gouvernance et d'Assistance Technique et Opérationnelle avec SUEZ

- **Personnes concernées** : SUEZ représentée par M. Guillaume PEPY, 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 s'élève à KMAD 10 549 au titre de l'exercice 2021. A noter que la société a également comptabilisé un produit de 1 642 KMAD représentant l'impact des reprises des provisions anciennes suite à la réception des factures au titre des exercices 2016 à 2020.
- **Sommes versées** : Un montant de KMAD 27 218 a été versé en 2021 à Suez au titre de cette convention, incluant le règlement des factures au titre des exercices précédents.

## 2.3. Convention écrite de Prestations de Services entre LYDEC et FIPAR HOLDING

- **Personnes concernées** : FIPAR HOLDING représentée par M. Younes ALADLOUNI, 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 2021 s'élève à KMAD 1 426 hors taxes.
- **Sommes versées** : Un montant de KMAD 1 378 TTC a été versé en 2021 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. Zouheir 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 2021 s'élève à KMAD 1 426 hors taxes.
- **Sommes versées** : Un montant de KMAD 2 213 TTC a été versé en 2021 à RMA au titre de cette convention, incluant le règlement de factures au titre des exercices précédents.



## 2.5. Convention écrite de prestations informatiques et télécoms avec SEOER

- **Personnes concernées** : SEOER et LYDEC filiales de SUEZ représentée par M. Guillaume PEPY, 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'Ourn 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 2021 s'élève à KMAD 37 (hors taxes).
- **Sommes reçues** : Un montant de KMAD 352 a été encaissé par Lydec en 2021 au titre de cette convention, incluant le règlement des factures au titre des exercices précédents.

## 2.6. 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. Guillaume PEPY, 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 2021 s'élève à KMAD 164 hors Taxes.
- **Sommes reçues** : Aucun montant n'a été encaissé par Lydec en 2021 au titre de cette convention.

## 2.7. Convention écrite d'assistance technique Avec Suez

- **Personnes concernées** : SUEZ actionnaire majoritaire de Lydec, représentée par M. Guillaume PEPY, président du Conseil d'Administration de LYDEC.
- **Objet et date de la convention** : L'objet de cette convention, signée le 18 février 2020, porte sur les prestations de services apportées par Lydec à Suez en terme d'assistance technique relative à l'appui au démarrage du contrat de Suez au Senegal.
- **Modalités essentielles** : Facturation selon un tarif journalier en fonction du niveau de l'expertise requise pour la prestation d'assistance technique tel que défini dans l'annexe 2 de la convention.
- **Aucun montant n'a été comptabilisé en produits de Lydec au titre de l'exercice 2021.**
- **Sommes reçues** : Aucun montant n'a été encaissé par Lydec en 2021 au titre de cette convention.

Casablanca, le 27 avril 2022

### Les Commissaires aux Comptes

  
ERNST & YOUNG  
ERNST & YOUNG  
S.A.R.L.  
37 Boulevard Abdelkhalik Ben Kaddour  
CASABLANCA  
Tél : (212) 522 95 79 00 - Fax : (212) 522 39 02 28  
Micham DOURI  
Associé

MAZARS AUDIT ET CONSEIL  
MAZARS AUDIT ET CONSEIL  
Angle Bd Abdelmoumen et Rue Calavon  
20360 - Casablanca  
Tél : 05 22 42 34 23 (L.G)  
Fax : 05 22 42 34 00  
Adnane LOUKRA  
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 réalisé par la Société, sur une période donnée, dans l'exercice de son activité normale et courante.
  - Conférence des Parties (COP) : Réunion annuelle des États signataires de la Convention Cadre des Nations Unies sur les Changements Climatiques (CCNUCC), texte issu du premier sommet de la Terre en juin 1992.
  - Contrat de Gestion Déléguée : convention par laquelle une autorité publique délégante donne un mandat à un opérateur délégataire en vue de gérer tout ou partie d'un patrimoine ou d'un service public.
  - Collier de prise en charge : dispositif de raccordement des branchements d'eau potable aux conduites de distribution.
- D**
- Délégataire : personne physique ou morale de droit privé ou personne morale de droit public à qui est confiée la gestion d'un service public, dans le cadre d'un contrat de gestion déléguée.
  - Dessableur : dispositif qui permet de piéger les particules solides charriées par les eaux usées ou pluviales.
  - Détecteur acoustique : système qui permet de localiser les fuites sur les conduites d'eau en mesurant les vibrations émises par les fuites. Sa conception est basée sur un capteur acoustique très sensible qui intègre un traitement électronique des bruits faibles.
  - Développement durable : « Un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs », selon la citation de Mme Gro Harlem Brundtland, Premier Ministre norvégien (1987). En 1992, le Sommet de la Terre à Rio, tenu sous l'égide des Nations Unies, institutionnalise la notion de développement durable et celle des trois piliers (économie, écologie et social) : un développement économiquement efficace, socialement équitable et écologiquement soutenable.
- E**
- Emissaire marin : gros collecteur d'évacuation des eaux usées et pluviales dans lequel se jettent les eaux collectées et transportées par les canalisations du réseau assainissement, après avoir été prétraitées, pour être restituées au large de l'océan.
  - Energies renouvelables : Une énergie est renouvelable si sa consommation est moins rapide que la reconstitution de ses stocks. Parmi les énergies renouvelables, on trouve l'éolien, l'hydrogène, le solaire, la géothermie, et l'hydrologique. Les énergies fossiles ne sont par définition pas renouvelables.
  - Equivalent CO2 : Quantité de dioxyde de carbone nécessaire pour provoquer un forçage radiatif (capacité à retenir le rayonnement solaire) équivalent à celui du gaz considéré. Cette unité permet la comparaison des différentes contributions des GES émis par une activité en se servant du CO2 comme étalon.
  - Equivalent Temps Plein (ETP) : Unité de mesure correspondant à la somme des heures travaillées par les salariés de l'échantillon concerné, divisé par le nombre d'heure travaillées par un employé à temps plein. Un salarié à mi-temps représente donc un demi ETP.
  - Espaces services : commerces de proximité (téléboutique, bureau de tabac, librairie, papeterie...) agréés par Lydec afin d'assurer le service de paiement de ses factures.
  - Exutoire en mer : point le plus en aval du système d'assainissement où transitent toutes les eaux de pluie drainées par le bassin pour être restituées en mer.
- F**
- Facteur d'émission : Coefficient appliqué à la consommation d'un type d'énergie ou d'une matière première, ou à l'utilisation d'un bien ou d'un service, utilisé pour mesurer l'impact carbone.
- G**
- Gaz à effet de serre (GES) : Gaz absorbant une partie des rayons solaires et les redistribuant sous la forme de radiations au sein de l'atmosphère terrestre, contribuant ainsi au maintien ou à la hausse de la température à la surface du globe. Le dioxyde de carbone, le méthane, le protoxyde d'azote, et les gaz fluorés de types SF6 font partie des GES les plus abondants dans l'atmosphère.
  - Grille : dispositif de voirie en fonte qui permet de récupérer les eaux de ruissellement et de limiter le passage des ordures et déchets.
- H**
- Harmonisation des périmètres : principe consistant à faire coïncider les périmètres géographiques des quatre services (électricité, eau, assainissement et éclairage public).
- I**
- Intercepteur : égout de grande dimension qui reçoit le contenu de plusieurs collecteurs et qui transporte ces eaux usées vers une station d'épuration ou de prétraitement avant leur restitution au milieu récepteur.
  - ISO : Organisation internationale de normalisation qui établit et publie des normes internationales.
  - ISO 14 001 : norme qui cadre le système de management environnemental d'une organisation.
  - ISO 37 001 : norme qui cadre le système de management anti-corrupcion 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 mesure de la puissance électrique (dans le cas de Lydec, de son réseau de distribution).
- MWh : Mégawattheure, unité de mesure de consommation électrique.

## O P

- OPA : Offre publique d'achat.
- 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.
- Rendement du réseau de distribution de l'électricité : rapport entre le volume d'énergie électrique consommé par les clients et le volume d'énergie électrique introduit dans le réseau de distribution. C'est un indicateur du niveau de performance de réseau.
- Réservoir d'eau potable : ouvrage composé de cuves où est stockée l'eau potable qui arrive des usines de production. L'eau stockée subit une désinfection et un contrôle sanitaire avant d'être distribuée aux consommateurs. Les réservoirs d'eau potable servent aussi à constituer une réserve d'eau potable en cas de besoin.
- Réseau Basse Tension (BT) ou réseau de desserte : réseaux électrique à tension 110/220 V et 220/380 V. Selon la définition électrotechnique, c'est un réseau dont la tension alternative ne dépasse pas 1000 V.
- Réseau Haute Tension A (HTA) ou Moyenne Tension (MT) : réseaux de tension 5 500 V, 20 000 V et 22 000 V. Selon la définition électrotechnique, c'est un réseau dont la tension alternative est comprise entre 1 000 et 50 000 V.
- Réseau primaire : appellation de Lydec pour désigner le réseau HT exploité par l'entreprise (réseaux 5 500 V, 20 000 V, 22 000 et 60 000 V) et le différencier des réseaux de desserte.
- Résultat brut d'exploitation (RBE) : plus connu sous le nom d'excédent brut d'exploitation (EBE) car souvent positif, le RBE désigne les produits d'exploitation déduits des charges d'exploitation. Il diffère du résultat d'exploitation car les dotations d'amortissements et les provisions ne sont pas prises en compte dans les charges d'exploitation.
- Résultat net : bénéfice ou part nette de l'entreprise obtenu par addition du résultat opérationnel courant, des autres produits et charges opérationnelles, du coût de l'endettement financier net, des autres produits et charges financières, de la quote-part du résultat net des sociétés mises en équivalence, du résultat net d'impôt des activités abandonnées ou en cours de cession et, par déduction, des impôts sur les sociétés et de la part des minoritaires.

## S

- Scope 1, 2 et 3 : Eléments méthodologiques utilisés lors de la réalisation d'un bilan carbone pour catégoriser les émissions imputables au système étudié. Le scope 1 correspond aux émissions directes de GES, c'est-à-dire celles générés par des sources sous le contrôle direct de l'entreprise (e.g. carburant utilisé pour faire fonctionner une machine achetée par l'entreprise). Le scope 2 inclut toutes les émissions indirectes générées par l'achat d'électricité. Le scope 3 inclut toutes les autres émissions, c'est-à-dire les émissions indirectes générées par des biens ou des services qui ne sont pas contrôlés directement par le système étudié (fournisseurs, matières premières, etc.).
- Sectorisation : technique consistant à découper le réseau d'eau potable (à l'aide de manoeuvres de vannes) en petits secteurs où les débits nocturnes seront surveillés. Elle permet de mieux cibler la recherche des fuites.
- Smart City : « Ville Intelligente », la Smart City désigne une ville utilisant les nouvelles technologies (et notamment les technologies de l'information) pour améliorer la qualité des services et le bien-être des habitants.
- 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.

## T

- 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](http://www.lydec.ma) - [blog.lydec.ma](http://blog.lydec.ma)

