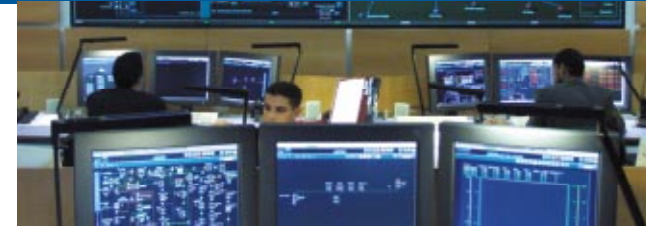




RAPPORT ANNUEL 2002



Une contribution
visible au
développement
de Casablanca





Une contribution visible au développement de Casablanca

Sommaire



p.5 Le mot du Directeur Général

p.6 Chiffres clés à fin 2002

p.7 Carte de Visite

p.7 Structures de LYDEC à fin 2001

p.8 2002, une année riche en événements internes et externes traduisant le dynamisme de LYDEC

p.12 Investissement et activités sectorielles

p.14 Assainissement Liquide
Une prise en charge à la hauteur de l'enjeu

p.16 Exploitation Eau
Une meilleure maîtrise d'une ressource rare

p.19 Amélioration du Service à la Clientèle
Mieux connaître nos clients pour mieux les satisfaire

p.23 Management des Ressources Humaines
Implication, motivation, formation et concentration

p.26 Information et communication
Dialogue et échange pour plus de proximité

p.27 Système d'Information
Des outils plus fiables au service de la performance

p.28 Démarche Qualité
De la dynamique de changement à la démarche Qualité

p.32 Développement durable
Partager les préoccupations de la cité

p.36 Rapport Financier





Le mot du Directeur Général

Continuons le progrès.



Pour LYDEC, 2002 aura été une année riche en événements internes et externes, cette richesse traduisant un dynamisme dont peut s'enorgueillir à juste titre notre entreprise.

Cette année encore, LYDEC a mobilisé toutes ses énergies pour améliorer ses services, doter la ville d'infrastructures adéquates, sensibiliser les populations à la préservation de leur environnement grâce à des campagnes d'information menées à travers les principaux médias.

Entreprise citoyenne, LYDEC a poursuivi son action sur le terrain en menant des actions en partenariat avec des associations et des acteurs de la société civile à travers des opérations concrètes dans le domaine social et éducatif.

Acteur majeur et structurant de la ville, LYDEC a inauguré cette année le Bureau Central de Conduite qui permet de contrôler et d'intervenir à distance sur l'ensemble des trois réseaux. En dotant le Grand Casablanca d'un ouvrage dont la technologie ultra-moderne a nécessité d'importants investissements, LYDEC contribue activement au développement durable au Maroc, sur les plans économique, social et environnemental.

Mais c'est surtout la mise en oeuvre du projet Massira 2007 qui fait de 2002 une année charnière dans le parcours de LYDEC. Massira 2007 nous a permis en effet de dresser un bilan objectif de nos cinq premières années d'activité.

Etablies sur la base d'enquêtes externes, d'ateliers de réflexion internes et de séminaires avec les médias, les informations récoltées lors de cet exercice ont été traitées, triées et classées en résultats positifs et négatifs. Il ressort de ce bilan sans complaisance que LYDEC, de l'avis général, a réalisé d'énormes progrès depuis août 1997.

Une meilleure qualité d'accueil, des agences conviviales, des délais de réponse et d'intervention réduits, plus de sécurité, toutes ces avancées font qu'aujourd'hui, 90 % de nos clients se déclarent globalement satisfaits de nos services.

Massira 2007 nous a également permis de dégager les attentes du public et de définir une vision de notre avenir à l'horizon 2007.

Anticiper l'évolution de notre environnement, nous organiser en conséquence pour bâtir dès aujourd'hui le Grand Casablanca de demain, telle est l'ambition de LYDEC pour les années à venir.

Guy CANAVY,
Directeur Général

Chiffres clés à fin 2002

- Achats

MÉTIER	VOLUME (GWh-Mm³)	VALEUR EN MDh	DH HT kWh ou m³
ELECTRICITÉ**	3 057,9	2 066	0,676
EAU**	156,9	620	3,95

- Rendement en % :

MÉTIER	EAU	ELECTRICITÉ
RENDEMENT*	72,32	92,52

- Investissements
du 01/07/97 au 31/12/02 en MDh :

MÉTIER	MONTANT	%
ELECTRICITÉ	961,0	28
EAU	692,2	20
ASSAINISSEMENT	1174,1	35
COMMUN	560,0	17
TOTAL	3 387,3	100
DONT LYDEC	1 937,4	57,20

- Nombre de clients
par métier et par catégorie

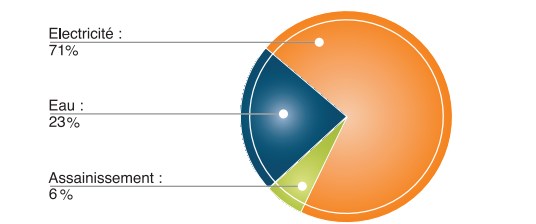
EAU/ ASSAINISSEMENT	NOMBRE CLIENTS	%
CLIENTÈLE	594 056	99,93
• PARTICULIERS	589 066	
• ADMINISTRATIONS	4 366	
• PRÉFÉRENTIELS	624	
INDUSTRIELS	452	0,17
TOTAL	594 508	100

*avec gratuité : eau 1 Million de m³ / électricité 19 GWh
** Compte tenu des des volumes auto-consommés soit 15,4 GWh pour l'électricité et 0,11 Mm³ pour l'eau.
***PMV calculé en excluant les volumes auto-consommés et les gratuités

- Chiffre d'affaires :

MÉTIER	VOLUME* (GWh-Mm³)	VALEUR EN MDh	DH HT kWh ou m³***
ELECTRICITÉ	2 829,2	2 621	0,94
EAU	115,3	834	7,30
ASSAINISSEMENT	113,0	233	2,06

C.A TOTAL	3 688
-----------	-------



- Répartition des effectifs au 31/12/02

CATÉGORIE	NOMBRE	%
CADRE	356	11
MAÎTRISE	733	22
EXÉCUTION	2 228	67
TOTAL	3 317	100

ELECTRICITÉ	NOMBRE CLIENTS	%
CLIENTÈLE BT	640 065	99,75
• PARTICULIERS	634 828	
• ADMINISTRATIONS	5 237	
CLIENTÈLE MT	1 588	0,25
• PARTICULIERS	1 282	0,17
• ADMINISTRATIONS	306	
TOTAL	641 653	100

Structures de LYDEC à fin 2002

Conseil d'Administration

Gérard PAYEN
ONDEO - PRÉSIDENT
Bernard PRADES - SUEZ
Bernard GUIRKINGER
ONDEO Services
Dominique MANGIN d'OUINCE -
ONDEO Services
Michel BLEITRACH - ELYO

Jean Daniel LEVY - ELYO
Yves REYMOND - ELYO
François AILLERET - EDF International
Henri BOYE - EDF International
Francisco MUÑOZ PEREZ - ENDESA
Carlos TEMBOURY MOLINA - ENDESA
José VILA BASSAS - AGBAR

Comité Exécutif

Dominique MANGIN d'OUINCE -
ONDEO Services
Yves REYMOND - ELYO
Gilbert COTTO - EDF

Francisco MUÑOZ - ENDESA
José VILA BASSAS - AGBAR
Guy CANAVY - LYDEC

Comité de Direction Générale

Guy CANAVY
Directeur Général
Pierre MUSQUERE
Directeur Général Adjoint
Alain PERRET
Directeur Général Adjoint
Fouad DJERRARI
Directeur Général Adjoint
Abdelhak AQALLAL
Directeur Général Adjoint
Philippe RUEF
Secrétaire Général
Jawad BENHADDOU
Directeur des Systèmes

d'informations
Tahar EL AGAL
Directeur Exploitation Eau et
Assainissement
Bouchra GHIATI
Directeur de la Communication
Abdelali HAITAMI
Directeur Administratif et Financier
Jean Marie LE QUEMENT
Directeur Grands Clients
Alain LE ROUX
Directeur Adjoint des Opérations
Mohamed ZELLOU
Directeur des Investissements

De gauche à droite : Jawad BENHADDOU, Abdelali HAITAMI, Philippe RUEF, Jean Marie LE QUEMENT, Fouad DJERRARI, Alain PERRET, Guy CANAVY, Jacques PETRY, Président de SUEZ ENVIRONNEMENT, Tahar EL AGAL, Bouchra GHIATI, Alain LE ROUX, Mohamed ZELLOU, Pierre MUSQUERE, Abdelhak AQALLAL.



Objet du contrat

Un partenariat à valeur ajoutée

Après la signature du contrat de gestion déléguée, LYDEC a pris en charge, le 1er août 1997 la distribution d'électricité, d'eau et d'assainissement liquide du Grand Casablanca pour une durée de 30 ans.
En adoptant le système de gestion déléguée, la collectivité, tout en réservant au secteur privé la charge des investissements et la gestion du service, assure le contrôle permanent du service délégué, conserve son patrimoine et la responsabilité de fixer la nature et l'importance des objectifs à atteindre.
Depuis cinq années, l'expertise et le savoir-faire de ses partenaires actionnaires, conjugués au travail et au dévouement de l'ensemble de son personnel, ont permis à LYDEC de relever un défi majeur : celui de la mise à niveau et du développement de services essentiels au confort du public et à l'activité des entreprises.

2002, une année riche en événements internes et externes traduisant le dynamisme de LYDEC

Janvier 2002

• Dans le cadre de ses activités d'entreprise citoyenne, LYDEC a parrainé une action d'envergure au profit des écoles primaires situées dans les quartiers défavorisés de la wilaya du Grand Casablanca, en partenariat avec l'Association Chouâla pour l'éducation et la culture (ACEC), baptisée « 100 titres pour chaque école ».



• LYDEC est primée au titre des trophées de l'innovation du Groupe SUEZ pour deux réalisations : Programme « SAHARA » de traitement global des fuites sur conduites en béton dans la catégorie Technologie et le service de Télérelevé d'eau et l'électricité pour les industriels dans la catégorie Commercial.

Février 2002

• LYDEC participe à la 3^{ème} édition du salon AQUA-EXPO, le rendez-vous annuel des professionnels de l'eau, industriels, entreprises et organismes du cycle de l'eau. Le Maroc, après l'Egypte en 2001, a été l'invité d'honneur de cette édition. Une douzaine d'opérateurs marocains des secteurs public et privé, dont LYDEC, ont participé à cette rencontre en présence d'experts et de spécialistes internationaux dans le domaine de l'eau. La présence du Maroc a été l'événement majeur du salon et

a constitué un pôle d'attraction des médias, des professionnels et du grand public.

Mars 2002

• LYDEC s'associe aux journées de l'environnement de la Commune Urbaine de Sidi Belyout sur le thème de la sensibilisation des citoyens aux problèmes de notre environnement.

• LYDEC participe à l'édition 2002 du Salon de l'Enfant à travers l'animation d'un espace dédié à la découverte du cycle de l'eau et le chemin de l'électricité.



• Lancement d'une campagne de sensibilisation à l'occasion de l'Aïd El Adha sur le thème de la préservation des bouches d'égouts et des avaloirs à travers la distribution de flyers de sensibilisation dans des quartiers ciblés et la participation aux différentes campagnes de propreté organisées par les Préfectures, Communes et Associations.

• Création de la Fondation LYDEC pour le développement durable avec pour missions la promotion, le développement et le soutien des programmes et projets d'amélioration des conditions de vie des populations défavorisées.

Avril 2002

• Organisation de la 3^{ème} édition du Forum métiers consacrée au processus « Relève & Facturation » ; cette rencontre a permis de réunir tous les intervenants de la filière pour échanger leurs points de vue sur les meilleures voies d'amélioration de nos services au profit de nos clients.

• Lancement de la nouvelle émission radio de LYDEC sous un nouveau concept baptisé « La minute LYDEC ». Cette émission s'inscrit dans la continuité de nos actions de communication et de sensibilisation audiovisuelles et vise à renforcer la connaissance par le public des sujets liés à nos métiers.



Mai 2002

• Organisation d'une rencontre avec les représentants des différents médias nationaux et les responsables de LYDEC dans le cadre de la démarche « Massira 2007 » avec pour thème principal : la perception de LYDEC auprès des médias, les attentes vis-à-vis de l'entreprise et leur vision sur l'évolution de nos services.

• Participation active de LYDEC aux journées portes ouvertes de l'ISCAE organisées cette année sur le thème « Petites et moyennes entreprises : un champ stratégique de développement ».

Juin 2002

• Lancement d'une campagne de communication autour de l'accueil des Marocains Résidents à l'Étranger sur le thème des services et des facilités qui leur sont accordées dans nos agences.

• Tenue à Marrakech du 2^{ème} symposium de l'Observatoire Social International parrainé par le Groupe SUEZ. Cet organe qui regroupe plus d'une centaine de partenaires internationaux de premier plan a centré ses réflexions sur le thème « De Rome à Marrakech, répondre aux exigences sociales de la mondialisation ».

• Participation et sponsoring des journées d'étude sur l'auto emploi organisées par la préfecture Derb Soltane - El Fida.

• Participation et sponsoring de la 10^{ème} Semaine de l'Environnement organisée par la préfecture de Mohammedia. Juillet 2002

Juillet 2002

• Organisation d'une visite d'information pour les directeurs des Centres Régionaux d'Investissement nommés par S.M. Le Roi. Le programme de la visite comprenait une présentation des réalisations de LYDEC à Casablanca, une visite de l'agence Diouri et du Bureau Central de Conduite, et enfin un exposé sur les Systèmes d'Information de l'entreprise. Cette visite leur a permis de mieux connaître l'activité de LYDEC et de rencontrer des membres de la Direction Générale et des cadres de différentes directions.

• Suppression des rejets directs en mer sur toute la corniche d'Ain Diab, ce qui a permis d'améliorer nettement le niveau de la qualité de la baignade et de l'obtention du pavillon bleu. Selon les normes marocaines, plus de 96,7 % des eaux de baignade d'Ain Diab sont de bonne qualité.



Août 2002

• Lancement d'une campagne de nettoyage d'envergure sur toute la corniche d'Ain Diab qui s'est déroulée durant tout l'été à l'aide de moyens humains et matériels importants dans le cadre de l'opération « Plages Propres 2002 ».

• Participation de LYDEC à la 19^{ème} édition de la Semaine Culturelle de la ville de Mohammedia. Un stand a été monté pour présenter nos dernières innovations et équipements (mesure de la qualité de l'eau, recherche de fuites...).



Septembre 2001

• LYDEC intensifie la réflexion sur une réforme du système de retraite menée sous l'égide du Ministère de l'Intérieur et en concertation avec toutes les

parties concernées, notamment la Communauté Urbaine de Casablanca, les Partenaires Sociaux, le Ministère des Finances. Ce travail a abouti à la nécessité d'externaliser le système de retraite de LYDEC vers le Régime Collectif d'Allocation de retraite (RCAR). LYDEC, consciente des enjeux sociaux et économiques de cette réforme, a pour objectif de mettre en place un système pérenne qui sauvegarde les droits acquis tant du Personnel en activité que des retraités.

Octobre 2002

• Mise en œuvre du nouveau Bureau Central de Conduite (BCC) multifluide : une première mondiale qui a pris le relais des deux BCC séparés électricité et eau. La synergie dans la conduite de nos réseaux est maintenant une réalité ; les agents de conduite sont en effet formés à la conduite des réseaux de distribution d'électricité, d'eau et de collecte des eaux usées.



Cette plate-forme de conduite a été sécurisée grâce à une infrastructure informatique dédiée et des moyens de communication renforcés. 24h/24 et 7j/7, les équipes du BCC veillent au bon fonctionnement des 3 réseaux et peuvent, en cas de panne, intervenir à tout moment :
- Contrôler le niveau des réservoirs, contrôler la potabilité de l'eau et l'activité des stations de pompage eau et assainissement.

- Sur le réseau électrique, LYDEC est en mesure de réguler à distance les charges électriques de manière à diminuer les chutes de tension, les temps de coupure et de fournir ainsi un meilleur service aux particuliers comme aux entreprises.

- Organisation d'une rencontre avec les chefs d'entreprises de la zone industrielle de Moulay Rachid dans le cadre des opérations de communication de proximité de la Direction Grands Clients.

- Pour se préparer à faire face à toute situation exceptionnelle, LYDEC a organisé un exercice grandeur nature pour tester nos facultés de réaction en cas de crise. Ainsi, notre dispositif d'alerte, la rapidité de réaction des équipes d'astreinte et de renfort, la mobilisation des cellules de crise et le bon fonctionnement des moyens de communication ont été testés.



Novembre 2002

- Lancement d'une campagne d'information et de sensibilisation sous forme d'une série de 8 films en dessins animés sur les deux chaînes nationales pendant les mois de novembre (ramadan), sur les thèmes de nos métiers. La campagne 2002 vise à faire prendre conscience quant à la valeur et au coût des services

que nous offrons. Objectif : Montrer que derrière la lampe qui s'allume ou le robinet qui coule il y a des hommes, des machines, des investissements, un process industriel... et donc un coût.



- Mobilisation totale des moyens humains et matériels de LYDEC pour faire face à la situation exceptionnelle engendrée par l'abondance des dernières pluies et la crue de l'Oued el Maleh. Depuis le début des événements de Mohammedia, LYDEC a fait montre d'une disponibilité et d'une présence exemplaires pour soulager les réseaux d'assainissement, remettre en état les réseaux d'électricité, rétablir les postes MT et garantir la qualité sanitaire de l'eau distribuée. Sa Majesté Le Roi a félicité les équipes de LYDEC pour les actions entreprises.



Décembre 2002

- Réalisation et distribution aux habitants de Mohammedia de supports d'information dédiés pour les informer du

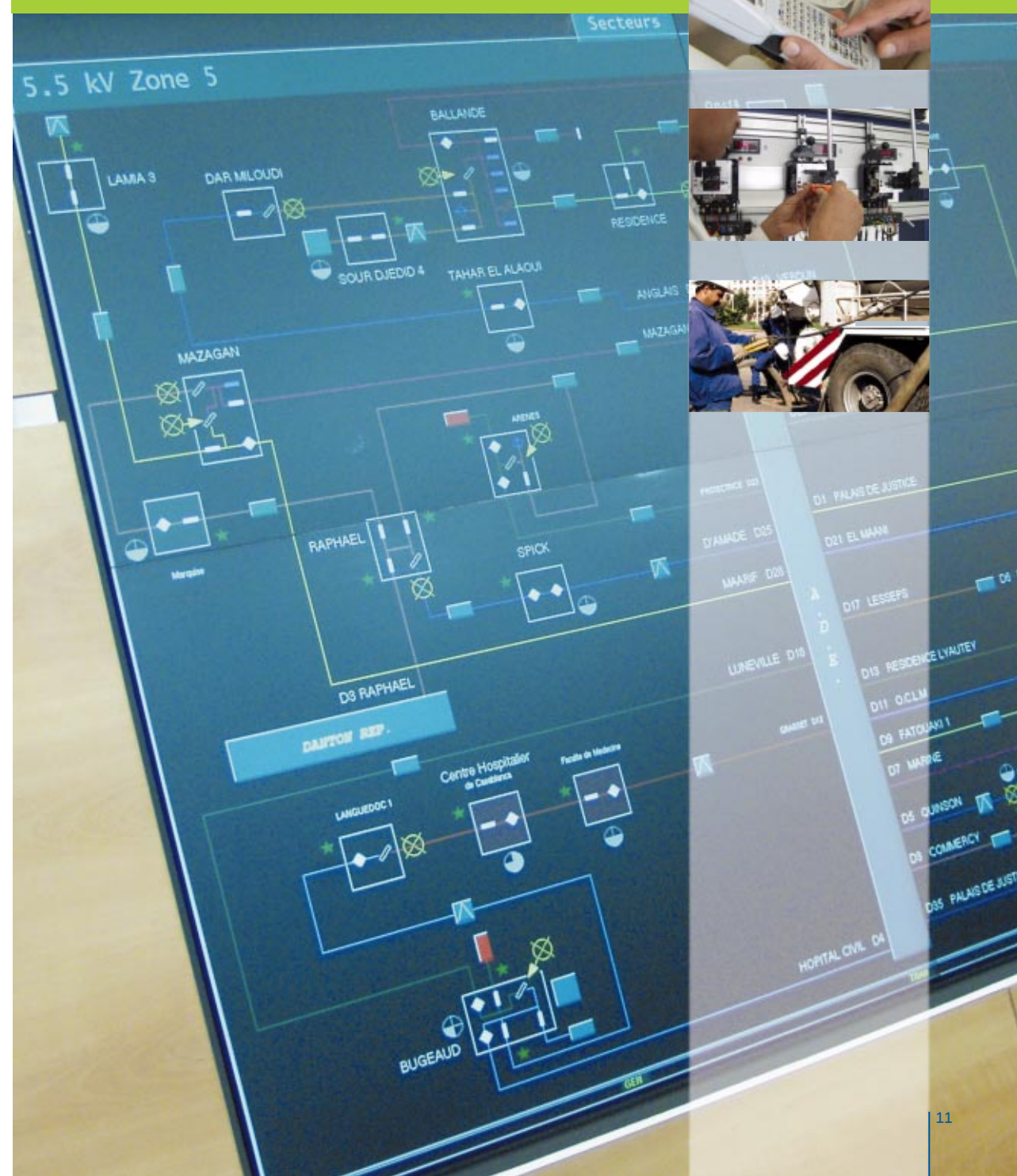
déroulement des actions entreprises par LYDEC suite à la crue de l'Oued El Maleh.

- Participation de LYDEC au « Quatrième Forum Global » sur la réinvention des modes de gouvernance, conférence internationale organisée par la Banque Mondiale et les Nations Unies du 10 au 13 décembre 2002 à Marrakech.



- Visite de journalistes de la presse internationale sous le thème « De Johannesburg à Kyoto » du 11 au 13 décembre 2002, sous l'impulsion d'ONDEO.

ACTIVITÉS 2002



Investissement et activités sectorielles

Des moyens financiers, du savoir-faire et des technologies innovantes à la mesure de nos ambitions pour Casablanca

A fin 2002, LYDEC aura investi 3.387 millions de dirhams dont 1.937 millions de dirhams en fonds propres pour accompagner le développement de la cité, améliorer le taux de desserte et la qualité de service.

- Le rythme des investissements a été soutenu durant les 5 années avec une nette propension accordée à l'activité de l'Assainissement liquide qui a représenté 35% du total des montants investis. Erigée en priorité, cette activité a pour principaux objectifs l'amélioration du taux de desserte (extension et renforcement du réseau), la lutte contre les débordements et la poursuite du schéma de dépollution.
- Les investissements dans l'Eau potable ont représenté 20% du total. Ils visent à améliorer le taux de desserte et la pression dans certains quartiers, augmenter le rendement, sécuriser la

- distribution dans les zones industrielles et renforcer le contrôle de la qualité de l'eau.
- 28% des investissements globaux réalisés depuis août 1997 ont concerné l'activité Electricité. Objectifs affichés : répondre à la progression de la consommation, augmenter le rendement et améliorer la qualité de service (en diminuant le nombre de coupures et leur durée, en faisant bénéficier nos clients du passage du 110 V au 220 V et en facilitant le raccordement des foyers à revenu modeste).
 - La part accordée aux Moyens communs a été de 17% à fin 2002 et a permis d'améliorer le service rendu aux clients (réaménagement des agences), d'optimiser les conditions de travail (remise à niveau des locaux) et de doter l'entreprise de moyens informatiques performants.

Investissements à fin 2002 (En millions de dirhams)

	2002		1997 - 2002	
Eau	147	22%	692	20%
Electricité	244	37%	96	128%
Assainissement liquide	201	31%	1.174	35%
Communs	64	10%	560	17%
Total	685	100%	3.387	100%

Assainissement liquide

Une prise en charge à la hauteur de l'enjeu

Le secteur de l'assainissement liquide est stratégique à plusieurs titres. Il est fortement lié aux préoccupations sanitaires des habitants de la ville. De son bon fonctionnement dépend aussi la capacité de la ville à mieux gérer les risques de débordements en cas de fortes précipitations. Il est aussi capital dans les actions de préservation de l'environnement.

Investissements à fin 2002

200,6 MDH investis dont 96,1 sur fonds propres, 50,6 sur fonds de travaux et 53,9 sur financement des tiers.

L'infrastructure de l'assainissement se compose de

4157 Km de collecteurs ; 30 station de pré-traitement ; 87 pompes.

Pour toutes ces raisons, LYDEC a continué à accorder une importance particulière à ce secteur. A ce titre, elle a poursuivi et multiplié ses actions durant l'année 2002 dans le domaine de la restructuration du réseau primaire, de la lutte contre les débordements, et de la pollution industrielle.

Développement de l'infrastructure

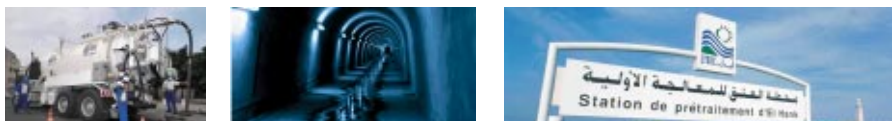
- Plusieurs actions d'envergure ont été menées et notamment :
- L'achèvement en juillet 2002 du projet d'assainissement de la zone de Bouskoura-Oulfa. Cet investissement a permis de collecter et de transférer sur une longueur de 10 km et en équipant deux stations de pompage, l'ensemble des effluents urbains et industriels du secteur vers le centre de Sidi Maârouf pour se raccorder ensuite au collecteur principal déjà en place ;
 - L'assainissement d'Aïn Diab qui a permis la suppression de tous les rejets directs d'eaux usées vers la mer à travers une campagne intensive de raccordement au réseau de tous les riverains ;

- La réalisation d'un collecteur tout au long du boulevard Sidi Abderrahmane pour lutter contre les débordements sur le territoire de la Commune de Hay Hassani qui pouvaient gêner la circulation des véhicules en cas de fortes pluies ;
- L'achèvement du projet d'assainissement du secteur Nord Ouest de Hay Hassani avec la réalisation de stations de pompage et de nouveaux collecteurs le long de la route d'Azemmour sur une longueur de 2,8 km ;
- L'interception des eaux usées de la partie Est de Mohammedia et leur acheminement vers la station de pompage Yacoub El Mansour conformément au schéma antipollution de la ville. Ces travaux de réhabilitation ont été l'occasion de corriger les dysfonctionnements du réseau de la zone basse de Mohammedia.

Lutte contre les débordements

En plus des travaux structurants entrepris sur le réseau d'assainissement de la ville, LYDEC établit et réalise chaque année un vaste





programme préventif portant sur des campagnes intensives de curage et de débouchage et sur la réhabilitation des collecteurs pour soulager les zones sensibles. En 2002, plusieurs chantiers ont été lancés pour lutter contre les causes d'inondations et de dysfonctionnements provoquant des débordements localisés. Dans cet objectif, il a été entrepris :

- La mise à niveau du réseau à Derb Ghallef : à l'aide d'une caméra mobile, les équipes de LYDEC ont détecté les principales zones à risque caractérisées par des canalisations endommagées pour les remplacer par de nouvelles conduites en béton armé. Cette opération permet en outre d'augmenter la capacité unitaire et d'éviter les débordements en période pluviale ;
- Le dégagement de l'exutoire en mer du « collecteur phosphates » qui était obturé par d'énormes blocs de pierres provenant des travaux réalisés dans le terminal à conteneurs. Ainsi grâce aux investissements, aux campagnes de prévention et à une organisation spécifique déployée à l'annonce des pluies, les zones sensibles sont réduites à une dizaine de points environ, contre 52 au départ.

Surveillance de la pollution industrielle

LYDEC a intensifié ses actions de contrôle sur le terrain et d'évaluation des rejets industriels. LYDEC participe en outre à la réflexion menée

par les instances gouvernementales pour dégager des normes en termes de rejets de polluants. Dans ce cadre, LYDEC a développé une base de données complète, élaboré une cartographie des industriels et lancé auprès d'eux des actions de sensibilisation sur l'impact négatif de leurs activités.

1997 - 2002 : Projets phares

- Délestage du Collecteur Ouest (180 millions de dirhams) ;
- Assainissement à Aïn Diab : nouvel équipement de la zone (53 millions de dirhams) ;
- Transfert des eaux usées de Bouskoura (40 millions de dirhams pour la desserte des zones industrielles) ;
- Assainissement Mohammédia Est (60 millions de dirhams pour le transfert des eaux usées et l'ossature primaire des eaux pluviales) ;
- Réhabilitation des collecteurs d'assainissement (Route d'Azemmour, Chevalier Bayard, Abdelkrim Khattabi, Collecteur Mabrouka - Ben M'sick...).

Les zones sensibles aux débordements sont réduites à une dizaine de points environ en 2002, contre 52 en 1997.

Chiffres 2002

674 km de réseau secondaire et tertiaire curés ; **29,52 km** de grands collecteurs nettoyés ; **7113 m³** de sédiments extraits ; **80,3 km** de canalisations posées par les tiers en lotissements ; **18,9 km** de canalisations renouvelées et **13,6 km** de canalisations posées en extension ; **5,4 km** posés en réseau primaire ; **810** branchements grands publics dont **114** sociaux.

Exploitation eau

Une meilleure maîtrise d'une ressource rare

En 2002, LYDEC a poursuivi ses efforts visant à accroître le degré de contrôle de la qualité de l'eau et renforcer le réseau de distribution d'eau potable. Des actions significatives ont été engagées pour lutter contre le gaspillage de l'eau, ce qui constitue indéniablement une action de fond en faveur du développement durable.

Investissements à fin 2002

147,1 MDH investis dont **74,1** sur fonds propres, **35,7** sur fonds de travaux et **37,3** sur financement des tiers.

L'infrastructure de l'assainissement se compose de

36 réservoirs et châteaux d'eau totalisant **608 769 m³** de stockage ; **15** stations de pompage ; **48** pompes ; **3531 km** de réseau ; **594 508** clients.

Maîtrise de la qualité de l'eau

Un plan d'actions spécifique a été mis en œuvre pour renforcer les analyses de contrôle de la qualité de l'eau au niveau de tous les points de livraison des fournitures en eau potable et dans tous les points sensibles du réseau de distribution. Cette surveillance continue montre un taux de conformité dépassant 99%.

Ce plan d'action s'articule autour de plusieurs axes dont notamment :

- Actions sur les réseaux : lors de travaux neufs ou de réparation, des modes opératoires sont rigoureusement appliqués afin de désinfecter tous les équipements avant mise en service sur le réseau existant ;
- Actions du Bureau Central de Conduite (BCC) : Le BCC permet en temps réel de surveiller certains paramètres qualitatifs comme la turbidité ou le chlore résiduel. En cas de dérives de mesures et/ou de dépassements de seuils prédéterminés (inférieurs aux valeurs requises par la norme), des actions correctives sont immédiatement engagées.
- Actions de sensibilisation : Une étude de la qualité des eaux de la nappe phréatique

menée par LYDEC, a montré que 85% des eaux de puits analysées présentent un danger pour la consommation humaine. Des conseils ont été diffusés à nos Clients pour les inciter à être vigilants et prudents lors de l'utilisation des eaux de puits. Un point de vigilance particulier a porté sur l'interdiction rigoureuse d'effectuer des liens (branchements) entre les eaux de puits et le réseau public géré par LYDEC.

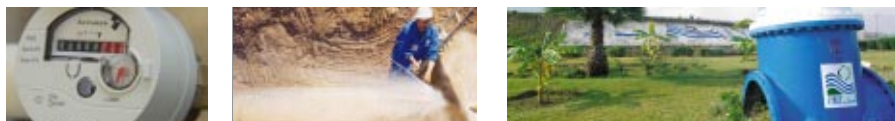
- Actions de renouvellement du réseau : LYDEC a poursuivi le programme de renouvellement des réseaux vétustes notamment aux quartiers Oasis, Anfa, Ben M'sick, Hay Hassani... qui présentaient des eaux rouges. Grâce à cet effort intensif, l'eau distribuée à nos clients répond parfaitement aux normes de qualité et de potabilité.

Amélioration du réseau de distribution

Sur le plan des infrastructures, les travaux se sont poursuivis en 2002 pour améliorer le réseau de distribution à travers notamment les actions suivantes :

- Les travaux de réhabilitation sur 2 km de la conduite Ø 600 mm Merchich ont été achevés ;





- Le renouvellement des équipements électriques des stations de pompage ainsi que le renforcement du réseau structurant dans plusieurs secteurs périphériques principalement au niveau de la piste Taddert, Mansouria et Dar Bouazza ont permis d'assurer les besoins en débit et d'améliorer la pression de service dans ces parties hautes de la ville.

Préservation de la ressource

Les multiples actions entreprises depuis plusieurs années ont permis d'améliorer le rendement du réseau à 73% à fin 2002. Un effort particulier a porté sur la recherche de fuites qui a contribué à réaliser une économie annuelle de 25 millions de m³ d'eau, soit la consommation annuelle de 800.000 habitants. Ces résultats, jugés très encourageants, sont obtenus essentiellement grâce à :

- L'amélioration de la qualité du comptage ;
- Au remplacement des compteurs ;

Chiffres 2002

35 895 compteurs posés dont **34** gros calibres ; **53 476** compteurs changés dont **75** gros calibres, **5193** branchements exécutés dont **58** gros calibres, **0,113** km de réseau primaire posé ; **49,7** km de canalisations en extension posées et **51,8** km dans des lotissements ; **50,6** km de canalisations réhabilitées et renforcées ; **29 311** fuites ont été réparées sur le réseau (feeders, canalisations et branchements) soit une économie sur la ressource estimée à 25 Mm³ ; 96 000 paramètres de qualité analysés et conformes.

- Au suivi des rendements de réseau par étage de pression et pour les zones périphériques ;
- La recherche systématique de fuites sur les feeders et les réseaux de desserte ;
- La détection des fraudes.

1997 - 2002 : Projets phares

- Sécurité en approvisionnement d'eau potable pour la zone Aïn Sebaa et Sidi Bernoussi (54 millions de dirhams dont 37 millions de dirhams assurés par LYDEC) ;
- Réhabilitation de la conduite de Merchich qui assure l'approvisionnement de l'Aéroport Mohammed V (4 km pour 8 millions de dirhams) ;
- Réhabilitation des réseaux d'eau potable dans les zones concernées par les eaux rouges (30 millions de dirhams).

Exploitation Electricité

Des investissements stratégiques pour une sécurité accrue

En 2002, LYDEC a poursuivi ses efforts en vue d'améliorer et de sécuriser la distribution de l'électricité. Les actions ont visé notamment le renforcement des infrastructures, l'amélioration de la fiabilité du réseau, la diminution des délais de rétablissement en cas de coupure et l'augmentation du rendement du réseau électrique.

Développement et modernisation de l'infrastructure

Les principaux chantiers engagés sont :

- Les travaux de construction du poste source Dar Bouazza dont la mise en service, prévue à fin 2003, permettra de faire face à l'augmentation de la consommation d'énergie de la zone urbaine Ain Chock-Hay Hassani en forte croissance. Ce poste permettra en outre d'optimiser la répartition des charges et d'alléger les postes sources existants ;

- La réhabilitation du « poste Chavigné » pour fiabiliser les installations du poste et assurer sa conduite à partir du BCC ;

- La mise en service en octobre 2002 du nouveau BCC multifluide : cette importante réalisation de LYDEC vient enrichir le patrimoine du Grand Casablanca dans l'objectif de fournir aux clients des prestations alignées sur les standards internationaux les plus exigeants, et confirme les apports de la gestion déléguée, en partenariat avec la Communauté Urbaine de Casablanca,

comme un cadre propice à la concrétisation importante d'investissement et au transfert de savoir-faire. Près de 40 millions de dirhams ont été investis dans la réalisation de cette plateforme entièrement automatisée qui permet, à partir d'un même lieu, de contrôler et d'intervenir à distance 24h/24 et 7j/7 sur 3 réseaux à la fois, l'eau, l'électricité et l'assainissement.

Le projet, qui entre dans le cadre du programme d'investissement de LYDEC pour améliorer la qualité des services rendus à la clientèle, est une première mondiale. C'est en effet la première fois qu'une plate-forme unique permettra de contrôler à distance trois réseaux dans les dimensions d'une ville comme Casablanca.

Amélioration de la qualité de service

En complément du développement et de la modernisation des infrastructures, LYDEC a porté une attention particulière à l'entretien préventif, au renforcement et au renouvellement des réseaux existants en vue

Investissements à fin 2002

244,2 MDH investis dont **157,7** sur fonds propres, **28,6** sur fonds de travaux et **57,9** sur financement des tiers.





de les fiabiliser et d'en améliorer la performance. En effet, les actions déployées depuis cinq ans ont permis d'améliorer la qualité de la fourniture électrique en divisant par trois le nombre d'incidents et en diminuant de moitié le nombre de défauts de câble. En parallèle, le délai de rétablissement suite à une coupure, a été réduit de 48 % par rapport à 1998.

Ces améliorations ont été réalisées grâce au renforcement et au renouvellement de 198 km de réseau, à la mise en service de 80 km de câbles neufs et à la réhabilitation de 30 postes de distribution publique.

Progression du rendement du réseau électrique

Une démarche volontariste a été lancée en 2001 pour évaluer et développer les actions visant à réduire les pertes techniques et non techniques. Les principales actions mises en œuvre ont permis de relever le rendement de 90,8 à 92,52% à fin 2002 et d'économiser 25 GWh sur une année glissante.

Les leviers ont porté sur l'adaptation de la puissance des transformateurs de distribution publique et sur le lancement au niveau des délégations préfectorales d'une action d'envergure visant à réduire les pertes techniques BT.

Ces mesures ont été complétées par les actions visant à réduire les consommations non facturées (diminution des fraudes, des raccordements clandestins, la détection et la correction des anomalies sur les compteurs électriques des gros consommateurs...).

1997 - 2002 : Projets phares

- Poste source Sidi Othmane (130 millions de dirhams dont 40 millions financés par LYDEC) ;
- Poste source Dar Bouazza (130 millions de dirhams dont 25 millions réalisés en 2002) ;
- Réhabilitation du poste source Chavigné (18 millions de dirhams et 6 millions de dirhams prévus en 2003) ;
- Bureau Central de Conduite (40 millions de dirhams) ;
- Réhabilitation du réseau Basse tension (100 millions de dirhams dont 40 millions financés par LYDEC) ; 50 millions par an sont prévus à moyen terme ;
- Réhabilitation et restructuration du réseau Moyenne tension (130 millions de dirhams pour 350 km dont 49 millions financés par LYDEC).

L'infrastructure de l'électricité se compose de

9 postes sources HT/MT dont 3 appartenant à l'ONE pour une puissance de 1 140 MVA ; 2 552 postes de distribution publique MT/BT d'une puissance de 1 168,5 MVA ; 1 780 postes clients d'une puissance de 967,4 MVA ; 7 691 km de réseau ; 641 653 clients.

Chiffres 2002

30 719 compteurs posés dont 40 moyenne tension numériques ; 11 287 compteurs changés dont 19 compteurs moyenne tension numériques ; 2 414 branchements BT réalisés dont 1 547 en souterrain ; 20 492 installations passées de 110 en 220 Volts soit 290 352 installations depuis le début de l'opération ; 37,8 km de câbles basse tension et 10,4 km de câble moyenne tension posés dans les lotissements ; 148,4 km de câble basse tension renforcés ou renouvelés ; 39,8 km de câble basse tension posés en extension ; 47,6 km de câble moyenne tension renforcés ou renouvelés ; 16,3 km de câble moyenne tension posés en extension ; 17 nouveaux postes de distribution publique pour une puissance de 7 MVA et 37 postes clients pour 13,6 MVA .

AMÉLIORATION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE



Amélioration du service à la clientèle

Mieux connaître nos clients pour mieux les satisfaire

En apportant des réponses concrètes et appropriées aux exigences de ses clients, LYDEC travaille pour les satisfaire durablement et leur fournir un service en phase avec leurs attentes. Cet effort s'est traduit concrètement par une amélioration appréciée des services rendus, que ce soit par le grand public ou par les clients industriels, et qui marquent une véritable mutation de la relation client.

De multiples actions ont été engagées en 2002 pour rendre notre organisation plus efficace.

Marketing clientèle

Une meilleure compréhension des attentes de nos clients pour mieux les satisfaire

L'année 2002 a été marquée par le déploiement d'une écoute organisée des clients de LYDEC. Dans le cadre de la Démarche Qualité, une méthodologie qui génère a été mise au point. Objectif : recueillir les attentes de la clientèle du Grand Casablanca vis-à-vis des services fournis par LYDEC.

[K1] Le système d'écoute a été utilisé dans le cadre de la démarche qualité, pour récolter les attentes des clients internes et externes des processus. Structurés et hiérarchisés, ces éléments ont servi de base à la cartographie des attentes sur laquelle le projet Massira 2007 s'est appuyé.

Le taux de satisfaction de la qualité des services, en dehors du critère prix, s'élève en 2002 à 87% en légère hausse par rapport à 2001, soit 85 %.

Par ailleurs, pour les grandes entreprises, une importante enquête de mesure de la satisfaction a été menée et a permis de mettre en exergue les axes d'amélioration pour mieux répondre à leurs attentes. Enfin LYDEC, à travers ce dispositif, s'attache à apporter à ses différents clients un service personnalisé adapté à leurs besoins.

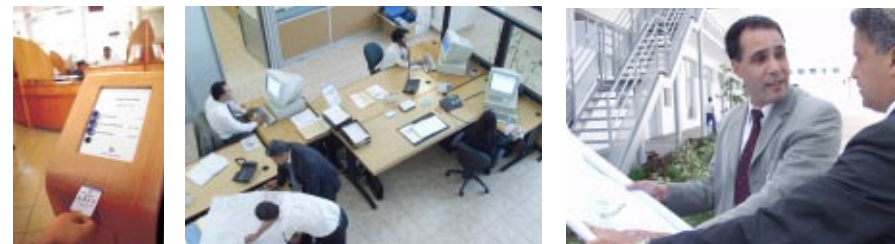
Clientèle des Particuliers

Une stratégie centrée sur la satisfaction durable client

Plaçant la culture client au centre de ses préoccupations, LYDEC a mené plusieurs actions marquantes pour améliorer le service rendu à ce segment de clientèle. Il s'agit notamment de :

- La mise à niveau de la base de données clientèle qui a eu pour finalité d'améliorer la relation commerciale (correction des adresses, des noms...) ;

- La simplification de la procédure de branchement et d'abonnement à travers le déploiement d'une application informatique ;



- La lecture mensuelle et conjointe des compteurs eau et électricité sur TSP (Terminal de Saisie Portable) qui permet de détecter les anomalies (fuites, arrêt ou dysfonctionnement du compteur...) et d'en informer le client ;

- La mise en place d'un nouveau mode de paiement « boîte à chèques » qui permet au client d'éviter d'attendre en agence ;

- L'élargissement à de nouvelles banques du système de paiement par prélèvement automatique ;

- Le déploiement d'une version améliorée du système de Ticketing en vue de réduire le temps d'attente et de traitement dans les agences ;

- L'affichage dans toutes nos agences des extraits des conditions générales de nos contrats pour plus de transparence et d'information.

Clients « patentés »

Correction des anomalies pour une équité entre les clients

Le système tarifaire en vigueur au Maroc est un système national. L'électricité est facturée selon la tension et l'usage qui en est fait. Le tarif patenté doit être appliqué à tous les professionnels soumis à l'impôt de la Patente.

L'analyse de la base de données a fait ressortir une anomalie importante qui concerne une partie identifiée de nos clients ayant une activité soumise à l'impôt de la Patente. En effet, une partie de nos clients bénéficie à tort du tarif attribué aux particuliers (éclairage privé ou domestique), qui est inférieur au tarif prévu pour les « patentés ». Pour des raisons évidentes de respect de réglementation et d'équité entre les clients, LYDEC a entrepris de corriger ces anomalies, tout en veillant à maintenir la qualité de la relation de confiance et de transparence avec nos clients.

Ainsi, la démarche entreprise vis-à-vis de ces clients, consiste à les inviter à régulariser leur situation à la date anniversaire de leur contrat. Pour leur simplifier les démarches et leur éviter tout surcoût, LYDEC leur propose une procédure allégée, simple et gratuite : le client ne supporte aucun frais de mise en conformité du tarif de son contrat, il suffit de retourner la lettre portée à son attention par LYDEC avec la mention manuscrite « Bon pour accord ».

En outre, LYDEC ne fait aucun redressement par rapport aux consommations liées à la période antérieure.

Grandes Entreprises

Une approche spécifique pour des clients spécifiques

Pour l'importance et la spécificité de leurs besoins, LYDEC apporte une attention particulière à ses grands clients. Des services diversifiés sont ainsi offerts à ces clients, qu'ils soient lotisseurs/promoteurs, industriels, ou entreprises de services. En 2002, cet effort s'est traduit par :

- Un accueil disponible et dédié par téléphone au 022.54.90.00 et par fax au 022.54.90.01 ou mail entreprises@lydec.co.ma ;

- Une relève performante et fiable pour une facturation juste ;

- La conception et l'offre de nouveaux services ;

- La télé relève des clients industriels qui leur permet de suivre régulièrement leur consommation et mieux la maîtriser ;

- L'entretien de ses postes de livraison électriques privés ;

- Des visites régulières aux clients en vue de cibler efficacement les domaines dans lesquels LYDEC peut apporter son assistance commerciale et technique ;





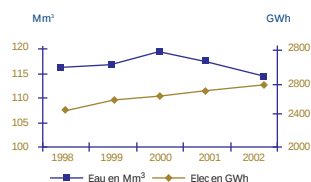
• L'instauration, grâce à la démarche qualité, d'un véritable guichet unique servant d'interface à toutes les demandes des lotisseurs relatives à nos services.

Enfin, l'ouverture de l'agence Grands Clients, espace d'accueil situé rue M. Diouri où sont regroupées les équipes dédiées aux Lotisseurs, promoteurs et aux Grandes Entreprises dans un environnement rénové et convivial.

Des formules tarifaires diversifiées

En fonction de la nature de leurs besoins, des formules tarifaires adaptées et différenciées sont prévues pour les différentes catégories de clients. Toutes les enquêtes clientèles que nous réalisons régulièrement montrent une très forte sensibilité aux prix dans l'appréciation globale de nos services. Fixés par le contrat de gestion déléguée, les tarifs évoluent en fonction des prix moyens contractuels, des variations des prix à la production de l'eau ou de l'électricité et en fonction des variables économiques.

Depuis 1997, les prix ont augmenté pour l'eau potable et l'assainissement liquide en raison de quatre hausses des prix de vente de l'eau potable à la production et de hausses spécifiques au contrat de LYDEC. Concrètement, l'impact de l'ensemble de ces mouvements tarifaires effectués sur toute la période 1997-2003 s'est traduit pour :



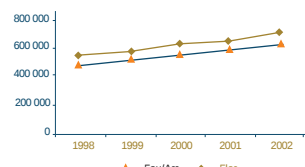
VOLUMES DISTRIBUÉS

• Ceux de nos clients qui consomment moins de 15 m³ par trimestre et qui représentent 30% de notre clientèle, par une hausse progressive qui est de l'ordre de 9 dirhams maximum par mois actuellement ;

• Nos clients qui consomment entre 15 et 24 m³ par trimestre et qui représentent 20% de notre clientèle, par une hausse progressive qui s'établit à moins de 12 dirhams maximum par mois actuellement.

En électricité, les prix ont augmenté de 8,2% pour la Basse tension et ont baissé de 19% pour la moyenne tension suite à trois baisses des prix d'achat à l'ONE. Ces variations restent néanmoins en deçà de ce qui est prévu au contrat. Dès sa prise de fonction, LYDEC a continué à appliquer les tarifs tels qu'ils étaient pratiqués par la RAD. Or, cette dernière avait d'énormes difficultés financières qui l'empêchaient d'honorer les factures de ses principaux fournisseurs. Les tarifs étaient donc déjà trop faibles. Les évolutions des tarifs doivent être appréciées par rapport à cette situation initiale.

Enfin, même si des progrès importants ont été réalisés ces dernières années en matière de tarification en moyenne tension, il faut aller plus loin et permettre aux clients concernés de mieux optimiser leur consommation. C'est ce qui est effectué actuellement à travers de nouveaux services proposés par LYDEC aux industriels.



NOMBRE DE CLIENTS

LES MOYENS



Management des Ressources Humaines

Implication, motivation, formation et concertation

LYDEC poursuit sa politique de développement de ses ressources humaines à travers plusieurs leviers :

- l'établissement d'un bilan commun et objectif des réalisations des 5 premières années d'activité de l'entreprise ;
- la définition commune des valeurs et de la nouvelle vision à l'horizon 2007 ;
- la consolidation de la dynamique du changement ;
- l'évolution vers un management par la Qualité, participatif et responsable ;
- l'écoute régulière ;
- la généralisation progressive du système d'évaluation annuelle ;
- le développement des compétences par la formation, la mobilité, la synergie, la polyvalence ;
- la politique sociale fondée sur la concertation, le mérite, le partage de l'information et la transparence.

Le développement des ressources humaines

A fin 2002, l'effectif global du personnel s'établit à 3.317 collaborateurs. Face aux objectifs de développement de synergie entre

nos métiers et aux exigences de qualité, LYDEC a déployé d'importants efforts en matière de formation, de mobilité, d'évolution de carrière en adéquation avec les besoins de l'entreprise.

Formation : LYDEC a mené une politique des ressources humaines intégrant des programmes de formation axés principalement sur le développement des connaissances techniques liées à nos métiers de base, sur l'accompagnement de la démarche qualité et sur l'enrichissement des compétences et la promotion de comportements nouveaux en matière de management, de prévention et de sécurité. Au cours de l'année 2002, le Centre de Formation Professionnelle a reçu 4.398 agents pour un total de 70.091 heures de formation. Depuis 1997, ce sont 21.663 agents qui ont bénéficié de 352.215 heures de formation.

Mobilité et évolution de carrière :
A fin 2002, 2.573 agents ont bénéficié de la mobilité dont 691 en inter-unité. Outil majeur au service du progrès de l'entreprise et de la carrière de nos collaborateurs, la mobilité s'exerce entre les entités et entre les métiers et privilégie des parcours de carrière faisant alterner des responsabilités opérationnelles et fonctionnelles, d'expertise et de management.



Un dialogue social actif

En 2002, les rencontres avec les partenaires sociaux ont porté sur :

- La recherche d'une solution appropriée pour sauver la caisse de retraite du personnel statutaire qui se trouve effectivement au bord d'une intenable crise. C'est dans ce cadre que tous les partenaires de LYDEC se sont mis d'accord sur le transfert du régime de la retraite de la CCR en difficulté au régime collectif d'allocation de retraites « RCAR ».
- L'établissement d'un bilan quinquennal de l'activité de LYDEC et d'une nouvelle vision 2007 axée sur la quête de l'excellence et le souci constant d'approcher la qualité totale.

Amélioration des conditions sociales, des conditions de travail, de sécurité et de rémunération

LYDEC a multiplié les actions en vue d'offrir à ses collaborateurs un cadre de travail adéquat et des avantages sociaux très appréciés. Parmi les actions engagées, il convient de souligner que :

- 3.037 agents ont bénéficié de dotation vestimentaire et d'équipement de sécurité et de protection ;
- 871 agents ont bénéficié depuis 1998 de prêts pour acquisition de logements pour un budget dépassant les 200 millions de dirhams ;
- 620 agents ont bénéficié depuis 1998 de prêts pour acquisition de véhicules personnels et de vélomoteurs pour un budget d'environ 13 millions de dirhams ;
- 1.000 agents ont été promus en 2002.

Retraite

Un système pérenne pour sauvegarder les acquis des collaborateurs de LYDEC

Devant l'évolution défavorable du régime actuel et de son déficit structurel, LYDEC a engagé une réflexion sur une réforme de ce système. Cette réflexion menée sous l'égide du Ministère de l'Intérieur et en concertation avec toutes les parties concernées dont notamment la Communauté Urbaine de Casablanca (CUC), les Partenaires Sociaux, le Ministère des Finances, ont abouti à la nécessité d'aller vers le Régime Collectif d'Allocation de Retraite (RCAR). Consciente des enjeux sociaux et économiques de cette réforme, LYDEC s'est engagée à mettre en place un système pérenne qui sauvegarde les droits acquis tant du personnel en activité que des retraités.

La Commission Technique de Suivi de la gestion déléguée de Casablanca, composée de la Direction des Régies du Ministère de l'Intérieur, de la CUC et de LYDEC a pris acte, lors de sa réunion du 10 décembre 2002, du montant du ticket d'entrée et des schémas de financement.



Information et communication

Dialogue et échange pour plus de proximité

Durant l'année 2002, LYDEC a continué sa communication de proximité. En interne et en externe, les actions de communication se sont succédées pour accompagner les grands projets de l'entreprise et consolider les ponts avec son environnement, les objectifs étant toujours les mêmes : fédérer et mobiliser en interne, informer, sensibiliser et dialoguer en externe.

Communication interne

Accompagner les projets de l'entreprise



Fonction importante dans l'entreprise, la communication interne est pensée à LYDEC comme partie intégrante d'une communication globale. Pour des raisons de cohérence de discours et de transparence, c'est évidemment les mêmes messages qui sont diffusés aussi bien en externe qu'en interne, sous des formes différentes et adaptées aux différents destinataires. D'où l'intérêt de cette approche globale de la Communication qui est privilégiée par LYDEC.

Reflet des multiples chantiers qui ont animé LYDEC durant l'année 2002, la fonction communication interne a accompagné les principaux projets managériaux engagés dans l'entreprise.

C'est ainsi que plusieurs actions ont été engagées pour véhiculer les informations concernant le déroulement de la démarche qualité, de la création de supports dédiés (Affichage des Flash Qualité, Newsletter « Qualité News »,...) à la tenue d'événements qui y sont consacrés (organisation d'un concours Qualité, remise des Trophées de la Qualité par entités...)

Le déroulement du projet Massira 2007, qui

s'est poursuivi tout au long de l'année 2002, a aussi mobilisé les actions de communication interne, notamment à travers la diffusion de la lettre de Massira 2007, un document de présentation du projet, et de plusieurs articles dans les revues internes de LYDEC. Objectif : intégrer tous les collaborateurs de LYDEC à la dynamique du projet.

Autre événement important de l'année 2002, la tenue de la troisième édition du Forum Métiers, consacré à la relève facturation. L'ensemble des intervenants de ces activités se sont réunis pour discuter et échanger les meilleures pratiques concernant leurs différentes spécialités.

Pensée comme un levier supplémentaire de motivation du personnel, l'action des « agents du mois », qui récompense périodiquement les agents les plus méritants ou qui ont accompli des actions exceptionnelles s'est poursuivie. Ainsi, des cérémonies sont périodiquement organisées pour la remise de distinctions et de bons d'achats par la Direction Générale.

Enfin, et à travers la lettre mensuelle Réseau, le magazine interne LYDEC INFOS et les affiches ponctuelles Flash INFOS, les principaux événements de la vie de l'entreprise ont été rapportés et diffusés à l'ensemble des collaborateurs.



Communication externe

Vers une plus grande proximité

En matière de communication externe, LYDEC a poursuivi la stratégie de communication de proximité à travers des canaux interactifs et novateurs. Ainsi, et au cours de l'année 2002, plusieurs campagnes d'envergure ont été lancées sur les grands médias : TV, radio et presse. Parmi les actions les plus marquantes de l'année :

- Le lancement d'une campagne d'information et de sensibilisation sous forme d'une série de 8 films en dessins animés sur les deux chaînes nationales pendant les mois de novembre (ramadan), sur les thèmes de nos métiers.

La campagne de communication du mois sacré a adopté délibérément cette année ce mode d'expression réputé pour sa pédagogie et la simplicité de ces messages, pour avoir le plus d'impact possible. Objectif : faire prendre conscience de la valeur et du coût des services que nous offrons. Le voyage initiatique de Nour et Safia commence aux origines de la ressource et met en scène la mobilisation permanente des différents intervenants pour assurer un approvisionnement régulier en quantité et en qualité, et un service irréprochable.

- Le lancement de la nouvelle émission radio de LYDEC sous un nouveau concept baptisé « La minute LYDEC ». L'émission qui s'inscrit dans la continuité de nos actions de communication et de sensibilisation audiovisuelles de proximité a un objectif clair : renforcer la connaissance de sujets liés à nos activités et conseiller nos clients. D'une durée d'une minute à 1 minute 30, les messages expliquent de manière simple mais dynamique différents aspects de notre relation avec nos clients en ce qui concerne la relève, la facturation, l'encaissement, l'abonnement, la tarification et les différents services offerts à la clientèle.

- LYDEC a participé à plusieurs manifestations

et expositions organisées sur des thèmes relatifs à ses métiers. C'est ainsi qu'elle a pris part à la 3^{ème} édition du salon AQUA-EXPO de Paris, le rendez-vous annuel des professionnels de l'eau, industriels, entreprises et organismes du cycle de l'eau, où le Maroc, a été l'invité d'honneur.

L'entreprise s'est aussi associée à l'édition 2002 du Salon de l'Enfant à travers l'animation d'un espace dédié à la découverte du cycle de l'eau et le chemin de l'électricité.

- LYDEC sponsorise la nouvelle formule de l'émission environnementale Dounya. Animée entièrement en arabe, Dounya El Bia a beaucoup évolué pour mieux cerner les difficultés quotidiennes de l'environnement et répondre aux interrogations des citoyens. D'une durée plus courte, l'émission s'articule désormais autour d'un reportage unique. Sur cette lignée,

LYDEC s'est aussi associée aux journées de l'environnement de plusieurs communes urbaines (Sidi Belyout, Mohammedia, Ben M'sick...) pour sensibiliser les citoyens aux problèmes de notre environnement. C'est dans ce cadre que s'est déroulée la traditionnelle campagne de sensibilisation de l'Aïd El Adha sur le thème de la préservation des bouches d'égouts et des avaloirs.



Système d'information

Des outils plus fiables au service de la performance

La modernisation de l'infrastructure informatique, des télécommunications et de la télégestion de LYDEC s'est poursuivie en 2002, offrant actuellement plus de disponibilité, de performance et de sécurité ce qui lui permet d'accomplir sa mission dans les meilleures conditions de fiabilité et de qualité.

Les avancées technologiques ont eu un impact positif dans ces domaines :

- Gestion clientèle : le développement et l'intégration de nouveaux modules d'application particulièrement la gestion des lotissements et la réécriture des modules MT qui constituent les réalisations phares de 2002 ;

- Infrastructure informatique : le nouveau système central de traitement et son secours dédié à la clientèle sont opérationnels ;

- Télécommunications : les réseaux locaux du siège sont à présent fiables ;

- Télégestion : la DSI a participé activement dans ce projet et gère actuellement l'infrastructure informatique et de télécommunication dédiée au BCC ;

- Administration et supervision des systèmes : de multiples réalisations ont marqué l'année 2002, il s'agit de :
 - la mise en place d'une administration et

d'une supervision centralisée de l'ensemble des systèmes de traitement et de télécommunications de LYDEC (Projet PATROL) et du parc micro-informatique (projet VISION[®])
- la mise en œuvre d'un référentiel de sécurité centralisé (projet CONTROL SA) ;

- Sécurité : l'environnement informatique a été sécurisé.

- L'atelier d'impression : s'est doté de 4 machines d'impression grand débit et d'un logiciel de composition dynamique pour éditer les factures des clients.

Composantes de la plate- forme informatique

- 955 postes de travail
- 420 Radios
- 1 490 postes téléphoniques
- 28 lignes spécialisées
- 9 Faisceaux Hertzien
- 13 PABX en réseau
- 10 750 000 pages imprimées
- 35 sites d'intervention
- 61 serveurs
- 2690 Go utile (disque) et 1571 Go pour garantir la redondance des données

Utilisateurs par application

Clientèle

- 1 000 utilisateurs

Ressources Humaines

- 400 utilisateurs

Finances et Achats

- 200 utilisateurs

Messagerie

- 800 Lotus Domino

Autres

- 300 utilisateurs

Démarche Qualité

De la dynamique de changement à la Démarche Qualité

Dès le démarrage de ses activités en 1997, LYDEC a placé la satisfaction de ses clients au centre de ses préoccupations. Les enquêtes de satisfaction menées régulièrement, montrent que 90% de nos clients ont constaté des améliorations : accueil plus convivial en agence, rapidité dans la réalisation des opérations de branchement et des interventions, facturation détaillée et transparente...

Pour consolider ces acquis et s'inscrire durablement dans la voie du progrès, LYDEC s'est engagée dans une démarche Qualité ambitieuse qui vise à :

- Assurer la performance et le développement durable de l'entreprise ;
- Mettre en place un mode de management s'appuyant sur les principes de l'amélioration continue ;
- Satisfaire d'une manière permanente ses clients et ses partenaires (CUC, fournisseurs, actionnaires...) ;
- Ancrer définitivement la « culture client » au sein de l'entreprise.

Le référentiel choisi par LYDEC pour sa démarche Qualité est la norme ISO 9004 qui prend en compte l'ensemble des activités d'une entreprise et vise la satisfaction de toutes les parties prenantes. La certification envisagée, en référence à la norme ISO 9001 version 2000, ne constitue qu'un jalon dans le processus d'évolution de l'entreprise qui affiche une ambition d'excellence.

Une mise en œuvre fédératrice

La mise en œuvre de la démarche Qualité, s'appuie sur 4 axes :

- L'engagement de la Direction Générale ;
- L'implication totale et le fonctionnement efficient de la structure support ;
- La sensibilisation et la formation du Personnel ;
- Le développement de la communication interne.

La démarche Qualité est conduite comme un projet d'entreprise piloté par un Comité composé de 8 membres issus du Comité de Direction Générale et animée par un Chef de Projet.

Une méthodologie spécifique

En collaboration avec un cabinet spécialisé, l'équipe projet a mis au point le scénario de déploiement, les formations appropriées et les

outils pour la mise en œuvre de la démarche. Les travaux de revue des processus se déroulent selon une méthodologie spécifique développée au sein de LYDEC et sont mis en œuvre par des Groupes d'Amélioration de Processus (GAP) animés par des opérationnels.

Les travaux des Groupes d'Amélioration des Processus s'appuient sur une participation active des acteurs du « terrain ». L'identification des attentes des « clients » des processus est systématique et des opérations d'écoute sont conduites tant en interne qu'en externe pour enrichir la réflexion.

La méthodologie mise en œuvre comprend une phase de diagnostic du processus, suivie d'une phase de définition d'un processus cible, à laquelle succède une phase de mise en œuvre d'un plan d'actions qui doit permettre d'atteindre les objectifs assignés.

Des résultats encourageants

Deux ans après le lancement du projet Qualité, les résultats sont encourageants :

- L'implication de toute l'entreprise avec beaucoup d'enthousiasme est une réalité ;
- L'approche processus avec sa vision transverse progresse et contribue au décloisonnement des métiers et des entités ;
- L'encadrement a développé sa capacité à animer et à travailler en équipe ;
- Les principes d'identification des problèmes, de leur analyse et de leur résolution sont bien pris en charge par les différents groupes de travail ;
- La « culture client » est bien ancrée, l'identification des attentes du client et les opérations d'écoute sont systématisées.

Des perspectives prometteuses

Forte de ces réalisations, LYDEC prévoit d'augmenter la cadence et de lancer rapidement les processus restants. La mise en œuvre des actions se poursuivra au cours de l'année 2004.

Au-delà des résultats tangibles escomptés par la mise en œuvre du projet, LYDEC a pour objectif de développer une culture managériale qui vise l'amélioration continue de ses performances au bénéfice de ses clients ainsi que de l'ensemble des parties intéressées.



DÉVELOPPEMENT DURABLE

Développement durable Partager les préoccupations de la cité

Consciente des responsabilités des acteurs économiques dans la vie de la collectivité, LYDEC a inscrit le développement durable au cœur de ses préoccupations humaines, sociales et environnementales. L'entreprise a multiplié les actions pour contribuer à l'essor économique et culturel de la cité. Raccordement de quartiers défavorisés à ses réseaux d'eau et d'électricité, protection de l'environnement, partenariat avec le tissu associatif, actions de sensibilisation, autant d'initiatives qui démontrent la volonté de LYDEC de partager les préoccupations de sa cité.

Consolidation des actions en faveur des quartiers défavorisés

Au courant de l'année 2002, LYDEC a poursuivi ses deux grands projets pour l'approvisionnement des quartiers défavorisés en électricité et en eau potable, essentiellement dans les bidonvilles.

- **Electrification des bidonvilles, un acte citoyen :** LYDEC a poursuivi son programme pour permettre aux ménages des bidonvilles de bénéficier de l'électricité dans des conditions de sécurité optimales et en toute légalité. Afin de mettre toutes les chances de réussite de son côté, LYDEC a bâti ce programme sur l'implication complète et la participation des habitants dans l'élaboration, l'implantation et la gestion quotidienne du projet.. En réduisant le coût des installations intérieures de 20% tout en sécurisant le réseau et en diminuant les risques de vieillissement prématuré des installations, LYDEC est

parvenue ainsi à offrir aux habitants de ces quartiers une alternative à la fraude et tous les risques que cela implique, en matière de sécurité des personnes mais aussi de celle du réseau, et partant, de celle des clients légalement raccordés qui subissaient une détérioration incontrôlée de la qualité de leur fourniture électrique.

A fin mars 2003, ce projet a permis le raccordement de 26.445 foyers. Il faut souligner que le programme a été entièrement achevé sur le territoire de 5 préfectures. Il reste quelques opérations complémentaires à Aïn Sebaâ et Sidi Bernoussi

- **Branchements bleus, l'accès à l'eau pour tous :** Initié en collaboration avec la Communauté Urbaine, le projet branchements bleus a pour vocation de faciliter l'accès à l'eau potable et à l'assainissement dans les quartiers populaires de Casablanca, alimentés jusqu'à une période récente par des bornes fontaines. Un effort





important a été réalisé pour diminuer le coût du branchement et faciliter les procédures administratives.

A fin mars 2003, ce sont près de 6460 foyers qui ont bénéficié de cette opération.

Améliorer le cadre de vie, une préoccupation quotidienne

Entreprise de vie par la nature de ses métiers, LYDEC consacre une attention particulière à la protection de l'environnement. C'est dans ce cadre qu'elle s'associe activement aux diverses manifestations liées à cette problématique. Partenaire de référence des communes et des municipalités, l'entreprise démontre son engagement pour améliorer durablement le cadre de vie des casablancais. Ainsi, et tout au long de l'année 2002, des actions d'envergure ont été engagées en collaboration avec les acteurs de la ville, notamment les communes, les ONG, les associations de quartiers, les écoles et universités et, de manière générale, avec l'ensemble des acteurs de la société civile casablancaise. Ces actions portent essentiellement sur l'amélioration du cadre de vie de la population à travers la participation aux campagnes de propreté dans différents quartiers, la sensibilisation des jeunes et l'éducation.

Assainissement de la Corniche de Aïn Diab

Grâce aux importants programmes d'investissements engagés par LYDEC pour le développement de l'assainissement, la qualité des eaux de baignade de Aïn Diab s'est sensiblement améliorée. Selon les normes marocaines, plus de 96,7% des eaux de baignade de cette plage ont été déclarés de bonne qualité en 2002.

Lancés en 1998, des travaux d'équipement ont permis de collecter les eaux usées de tous les établissements (situés sur la Corniche, et de les acheminer à la station de pré-traitement d'El Hank, où les déchets sont éliminés avant d'être rejetés en mer, d'où une dépollution notable du littoral.

Par ailleurs, LYDEC a participé durant toute la saison estivale au nettoyage du bd de la corniche de Ain Diab, l'une des plus belles attractions de la ville de Casablanca. Tous les

jours, un camion-balayeur appuyé par des équipes spécialisées de LYDEC, a parcouru la corniche de minuit à 8h00 du matin.

L'éducation, levier de sensibilisation

En partenariat avec l'Association Chouala pour l'Education et la Culture, LYDEC a parrainé une opération d'envergure au profit des écoles primaires situées dans les quartiers défavorisés de la Wilaya du Grand Casablanca. Baptisée « 100 titres pour chaque école », cette opération a eu pour objectif de doter des établissements d'enseignement primaire du territoire de la Wilaya de fonds bibliothécaires importants en vue d'encourager les jeunes écoliers à la lecture et de renforcer leur culture générale. L'accord a été signé le lundi 21 janvier 2002 dans les locaux de l'école Princesse Lalla Meryem, en présence de M. Abdellah Saaf, ministre de l'Education Nationale, et de M. Bouchaïb Fokkar, Gouverneur de la préfecture My Rachid Sidi Othmane.

15 établissements d'enseignement primaire répartis sur les 8 délégations de l'Education Nationale ont bénéficié de 17.900 ouvrages variés comprenant des manuels scolaires, des encyclopédies illustrées, des dictionnaires et des histoires pour enfants. En tout, ce sont plus de 13.308 écoliers qui ont pu bénéficier de cette action.

Un réel soutien à l'action communale et associative

L'action associative de proximité demeure un des vecteurs retenus par LYDEC en vue de développer son partenariat avec la cité.

A ce titre, LYDEC a pris part en 2002 à plusieurs manifestations environnementales, à titre d'exemple :

- LYDEC s'est associée aux journées de l'environnement de la commune urbaine de Sidi Belyout sur le thème de la sensibilisation des citoyens aux problèmes de notre environnement.

- Lancement d'une campagne de sensibilisation à l'occasion de l'Aïd El Adha sur le thème de la préservation des bouches d'égouts et des avaloirs à travers la distribution de flyers de sensibilisation dans des quartiers ciblés et participation aux différentes campagnes de propreté organisées par les Préfectures, Communes et Associations.



- Participation et sponsoring des journées d'étude sur l'auto-emploi organisées par la préfecture Derb Soltane - El Fida.

- Participation et sponsoring de la 10ème semaine de l'environnement organisée par la préfecture de Mohammedia.

- Participation à la 19ème édition de la semaine culturelle de la ville de Mohammedia.

En 2002, LYDEC a également poursuivi son partenariat avec l'association Chouala qui a porté sur des actions essentiellement tournées vers les enfants issus de quartiers défavorisés et la formation des cadres associatifs. LYDEC a aussi soutenu activement d'autres actions sur le terrain menées par les associations de quartiers. On citera surtout :

- Les campagnes de propreté et autres journées de sensibilisation organisées par les communes et les habitants dans différents quartiers de Casablanca et Mohammedia.

- Les campagnes de sensibilisation de la population organisées à la veille de Aïd Al Adha et auxquelles LYDEC contribue activement par la distribution de sacs en plastique et de flyers de sensibilisation. Menées conjointement avec des communes et des associations locales, elles permettent chaque année de toucher plusieurs milliers de foyers casablancais notamment ceux des quartiers défavorisés.

Aquassistance Maroc Des salariés engagés dans l'action citoyenne

Emanation d'Aquassistance son parrain, Aquassistance-Maroc est une association du Personnel de LYDEC à vocation humanitaire opérant dans les domaines de l'eau, de l'électricité et de l'environnement.

Créée le 23 mai 2001, Aquassistance-Maroc a déjà à son actif plusieurs projets :

- Dans la province de Ouarzazate, elle a pris à sa charge l'alimentation en eau potable du Douar Tagoudicht qui compte près de 350 habitations. Pour ce faire, LYDEC a contribué avec des moyens matériels, humains et techniques importants pour la réhabilitation d'un point d'eau puis la construction d'un réseau de distribution auquel ont été raccordés les habitants.

- Un projet analogue est actuellement mené dans la province de Taza où il s'agit d'alimenter en eau potable le douar de Beni Ftah qui compte près de 1.200 habitations.

- Dans la région du Gharb, Aquassistance-Maroc s'est chargée de la réhabilitation du réseau interne et de l'alimentation en eau potable d'une école au douar Khmalcha dans la Province de Sidi Kacem.

Mohammedia, la citoyenneté même en temps de crise

Lorsque la crue de l'Oued EL Maleh a débordé sur Mohammédia, le 25 novembre 2002, la ville accuse le coup. Des milliers de mètres cubes d'eau et de boue ont envahi d'un seul coup la partie basse de Mohammédia. Très tôt mobilisées, les équipes de LYDEC ont durant cette épreuve démontré des qualités d'engagement et de cœur extraordinaires, de l'avis de la population. Ne se limitant pas au rôle dévolu à LYDEC qui était de réhabiliter les réseaux, les équipes ont soutenu les habitants de la ville jusqu'au cœur de leurs maisons.

Ainsi, une partie importante de nos moyens a été mise à la disposition des habitants pour les aider à évacuer les boues, pomper les caves submergées et dégager les accès des artères et des rues.

Dans toutes les rues de la zone inondée, il était pratiquement impossible de circuler sans croiser une équipe qui pompe les mares boueuses, un agent qui aide une famille à dégager sa maison, une fourgonnette qui transporte des hommes et des équipements sur un point à désengorger, un hydrocureur en action.

Les autorités ainsi que les habitants le reconnaissent, LYDEC a été exemplaire dans sa façon de gérer la crise engendrée par la crue de l'Oued El Maleh suite au pluvieux mois de novembre 2002.

10 juin 2003

Résolutions de l'Assemblée Générale Ordinaire

Première résolution

L'assemblée générale ordinaire annuelle, après avoir entendu le rapport du conseil d'administration sur sa gestion durant l'exercice 2002 et le rapport des Commissaires aux comptes sur l'exécution du mandat de vérification et de contrôle des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2002, après avoir examiné les états financiers au 31 décembre 2002, approuve ces rapports, le bilan et les comptes de l'exercice 2002 tels qu'ils sont présentés et desquels il résulte un bénéfice net de 74.511.030,96 dirhams, ainsi que toutes les opérations et les mesures traduites par lesdits comptes ou résumées dans lesdits rapports.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Deuxième résolution

L'assemblée générale ordinaire annuelle, après avoir entendu le rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions relevant des articles 56 et suivants de la loi n°17/95 relative aux sociétés anonymes, approuve les conclusions dudit rapport et les conventions qui y sont mentionnées.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Troisième résolution

L'assemblée générale ordinaire annuelle sur proposition du Conseil d'Administration, décide d'affecter le bénéfice net de l'exercice 2002 ainsi qu'il suit :

soit bénéfice net de l'exercice 2002
Dh + 74.511.030,96

5% à la réserve légale
Dh - 3.725.551,55

le solde soit
Dh + 70.785.479,41

prélèvement du compte report à nouveau
au 31/12/2001 de
Dh + 29.214.520,59

Soit au total de
Dh 100.000.000,00

à distribuer à titre de dividendes à raison de 12,50 Dh l'action.
L'assemblée générale ordinaire annuelle décide du paiement des dividendes à compter du 15 juillet 2003.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Quatrième résolution

L'assemblée générale ordinaire annuelle, donne au Conseil d'Administration quitus entier, définitif et sans réserve de sa gestion pour l'exercice 2002.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Cinquième résolution

Monsieur François AILLERET ayant démissionné de sa fonction d'administrateur en date du 9 octobre 2002, l'assemblée générale ordinaire annuelle donne en tant que besoin, à cet administrateur, quitus de sa gestion pour l'exercice 2002.

Monsieur Francisco MUNOZ PEREZ ayant démissionné de sa fonction d'administrateur en date du 12 décembre 2002, l'assemblée générale ordinaire annuelle donne en tant que besoin, à cet administrateur, quitus de sa gestion pour l'exercice 2002.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Sixième résolution

L'assemblée générale ordinaire prend acte et ratifie la cooptation, en qualité d'administrateurs, effectuée par le conseil d'administration en date du 12 décembre 2002 :

Monsieur Loïc CAPERAN,
Administrateur de sociétés
de nationalité française,
né le 26 octobre 1943 à Saint-Gaudens,
demeurant 1 bis Cité des Fleurs 75017 Paris France,
titulaire du passeport n° 01CA85971délivré à Paris

Monsieur José Manuel KINDELAN ALONSO ;
Administrateur de sociétés,
de nationalité espagnole,
né le 28 octobre 1953 à Madrid Espagne,
demeurant à Carretera de Humera, 87 portal 14,
Pozuelo de Alarcon, 28224 Madrid titulaire du
passeport n° 9801096 délivré au

Le mandat de Messieurs Loïc CAPERAN et José Manuel KINDELAN ALONSO prendra fin à la suite de l'assemblée générale ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2002.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Septième résolution

Renouvellement de mandat d'administrateurs et reconduction du mandat de Monsieur Gérard PAYEN en qualité de Président du conseil d'administration

L'assemblée générale ordinaire annuelle constate que le mandat d'administrateur de la totalité des membres composant le conseil d'administration prend fin ce jour et décide de renouveler le mandat des administrateurs cités ci-dessous pour une période de 6 ans :

Monsieur Gérard PAYEN ;
Administrateur de sociétés
de nationalité française
née le 22 novembre 1952 à Lyon, France
demeurant 6 rue Cuvier 78100 Saint Germain
En Laye
titulaire du passeport n° 780397164738 délivré à Saint Germain En Laye

Monsieur Bernard Guirkinger ;
Administrateur de sociétés
de nationalité française
né le 21 avril 1952 à Oudrenne, France
demeurant 61 avenue Emile Thiebault 78110 Le
Vesinet, France
titulaire du passeport n° 00YY85105 délivré à Saint Germain En Laye

Monsieur Bernard Prades ;
Administrateur de sociétés

de nationalité française
né le 25 juillet 1940 à Rieux Volvestre, France
demeurant 11, villa de Saxe 75007 Paris France
titulaire du passeport n° 96AA68715 délivré à Paris

Monsieur Dominique Mangin d'Ouince ;
Administrateur de sociétés
de nationalité française
né le 29 septembre 1949 à Casablanca, Maroc
demeurant 2, avenue de la Passerelle,
92 Saint-Cloud, France
titulaire du passeport n° 920399026069 délivré à Bologne Billancourt

Monsieur Michel Bleitrach ;
Administrateur de sociétés
de nationalité française
né le 9 juillet 1945 à Montluçon France
demeurant à 50 avenue Franklin Roosevelt
92330 Sceaux France
titulaire du passeport n° 64019703840 délivré à Bayonne

Monsieur Jean-Daniel Lévy ;
Administrateur de sociétés
de nationalité française
né le 30 décembre 1941 à Fès, MAROC
demeurant 29, rue de Poliveau, 75005 Paris,
France
titulaire du passeport n° 98RH14721 délivré à Paris

Monsieur Yves Reymond ;
Administrateur de sociétés
de nationalité française
né le 06 septembre 1953 à Salon de Provence
demeurant à 41 avenue Paul Doumer
78360 Montesson France
Titulaire du passeport n° 6403932686 délivré à Pau Pyrénées Atlantique

Monsieur Henri Boyé ;
Administrateur de sociétés
de nationalité française
né le 22 septembre 1947 à Montpellier France
demeurant 17 rue des Papillons (Oasis)
Casablanca MAROC
titulaire du passeport n° 94HA37316 délivré à Saint Germain En Laye

10 juin 2003

Résolutions de l'Assemblée Générale Ordinaire

Monsieur José Manuel KINDELAN ALONSO ;
Administrateur de sociétés,
de nationalité espagnole,
né le 28 octobre 1953 à Madrid Espagne,
demeurant à Carretera de Humera, 87 portal 14,
Pozuelo de Alarcon, 28224 Madrid titulaire du
passeport n° 9801096 délivré au Chili

Monsieur Carlos TEMBOURY MOLINA ;
Administrateur de sociétés,
de nationalité espagnole,
né le 14 avril 1964 à Madrid – Espagne
demeurant Clara del Rey 43, 28002 Madrid- Espagne
titulaire du passeport n°K868273

Monsieur Vila Bassas ;
Administrateur de sociétés
de nationalité espagnole
né le 16 avril 1947 à Ribas de Freser Gerona Espagne
demeurant 52 Calle Principe Canovas del Castillo
San Cuga Dell Val Espagne
Titulaire du passeport n° 37245794 délivré à
Barcelone
Le mandat de ces administrateurs, prendra fin à
l'issue de l'assemblée générale appelée à statuer sur
les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2008.

En outre, l'assemblée Générale confirme les
fonctions de Président de conseil
d'administration de :

Monsieur Gérard PAYEN ;
Administrateur de sociétés
de nationalité française
née le 22 novembre 1952 à Lyon, France
demeurant 6 rue Cuvier 78100 Saint Germain En
Laye
titulaire du passeport n° 780397164738 délivré à
Saint Germain En Laye

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Huitième résolution

L'assemblée générale ordinaire annuelle décide
de nommer en qualité d'administrateur pour une
période de 6 ans

Monsieur Marc REGNARD
Administrateur de sociétés
de nationalité française
né le 26 juin 1951 à Kolda Sénégal
demeurant 7 rue du Dr Rochefort 78400 CHATOU
France
titulaire du passeport n° 02YI22367 4 à Saint
Germain En Laye

Le mandat d'administrateur de Monsieur Marc
REGNARD prendra fin à l'issue de l'assemblée
générale appelée à statuer sur les comptes de
l'exercice clos le 31 décembre 2008.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Neuvième résolution

L'assemblée générale ordinaire annuelle donne
décharge au cabinet Masnaoui, Mazars et
Guérard représenté par Monsieur Abdelkader
MASNAOUI et au cabinet Price Waterhouse
Coopers représenté par Monsieur Aziz BIDAHA de
leur mandat de Commissaire aux comptes pour
l'exercice 2002.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Dixième résolution

L'Assemblée Générale, après avoir entendu
l'exposé du Président et de la Direction Générale
sur l'état d'avancement des travaux relatifs à
l'externalisation du régime de retraite de la CCR
au RCAR décide d'autoriser le conseil
d'administration de recourir, si nécessaire, à un
emprunt obligataire privé ou public à recours
limité contre LYDEC à hauteur d'un maximum de
trois milliards de Dirhams à réaliser en une ou
plusieurs tranches.

Cet emprunt obligataire sera couvert par un
nantissement de compte(s) séquestre dédié(s) au
remboursement des obligations émises.
Cet emprunt obligataire pourra être réalisé soit
de gré à gré, soit par une émission avec appel
public à l'épargne coté à la Bourse des Valeurs

de Casablanca sous forme de placement public,
soit par appel public à l'épargne sous forme d'un
placement privé.

Cette autorisation est donnée sous réserve que :

- Les engagements souscrits dans le cadre de
l'émission obligataire puissent être inscrits dans
les comptes spéciaux de la gestion déléguée sans
impact sur la structure financière et les résultats
de LYDEC (en comptes sociaux) ni sur les comptes
consolidés de ses actionnaires qui peuvent être
établis en principes comptables français ou
internationaux.

- Le recours des obligataires ne pourra s'exercer
à l'encontre de Lydec que si cette dernière ne
reverse pas dans le fonds de retraite les
montants collectés et effectivement perçus pour
le compte de l'Autorité Déléguée. Ce recours
éventuel sera limité aux seuls montants collectés
et perçus aux fins de financement des retraites,
qui n'auraient pas été reversés.

- En cas d'interruption totale et définitive de la
collecte de ressource qui ne serait pas liée aux
engagements souscrits par LYDEC, LYDEC ne sera
engagée qu'à hauteur des montants
effectivement perçus par elle et disponibles dans
le fonds de retraite à la date de ladite
interruption. Le cas échéant, Lydec pourra, à
l'extinction totale des montants disponibles dans
le fonds de retraite et dans les comptes
séquestre dédiés au remboursement des
obligations émises, interrompre le service de la
dette obligataire (intérêt et principal).

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Onzième résolution

L'Assemblée Générale confère, en application des
dispositions de l'article 294 de la loi 17-95 du 30
août 1996, tous pouvoirs au Conseil
d'Administration de la société aux fins de :

- Procéder, dans un délai de 5 (cinq) ans, à
l'émission d'obligations telle que décidée à la

dixième résolution et d'en arrêter les modalités,
notamment la ou les dates d'émission du ou des
emprunts, le montant de ces emprunts, le
nombre et les caractéristiques des obligations,
leur prix d'émission, leur taux d'intérêt fixe ou
variable, leur date de jouissance, leur prix de
remboursement fixe ou variable, la durée et les
modalités d'amortissement ;

- Recueillir les souscriptions ;

- D'une manière générale, faire tout ce qui sera
nécessaire en vue de l'émission des obligations,
faire toute publicité exigée par la loi, publier
toute note d'information, et généralement faire
le nécessaire pour la concrétisation de cet
emprunt ;

- Signer tout contrat de conseil financier,
mandat ou autre avec toute institution
financière privée ou publique marocaine ou
étrangère.

Le Conseil d'Administration pourra déléguer tout
ou partie des pouvoirs présentement conférés à
un ou plusieurs Administrateurs ou Directeurs de
la Société.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Douzième résolution

L'assemblée générale ordinaire annuelle confère
tous pouvoirs à Monsieur Alain PERRET de
nationalité française, né le 18 mars 1946 à
Orange Vaucluse, demeurant à Casablanca
avenue Assa, titulaire de la carte de séjour n° BE
32071S, et à toute personne qu'il substituera
pour effectuer toutes formalités
d'enregistrement, de dépôt, de publicité ou
autres prévues par la loi ou besoin sera.

Rapport général des commissaires aux comptes

Conformément à la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous avons procédé à l'audit des états de synthèse, ci-joints, de la Lyonnaise des Eaux de Casablanca (LYDEC) arrêtés au 31 décembre 2002, lesquels comprennent le bilan, le compte de produits et charges, l'état des soldes de gestion, le tableau de financement et l'état des informations complémentaires (ETIC) ; Ces états de synthèse, qui font ressortir un montant de capitaux propres de DH 716 501 915 dont un bénéfice net de DH 74 511 031, sont de la responsabilité des organes de gestion de la Société ; Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états de synthèse sur la base de notre audit ;

Nous avons effectué notre audit selon les normes de la profession applicables au Maroc ; Ces normes requièrent que notre audit soit planifié et exécuté de manière à obtenir une assurance raisonnable que les états de synthèse ne comportent pas d'anomalies significatives ; Un audit comprend l'examen, sur la base de sondages, des documents justifiant les montants et les informations contenus dans les états de synthèse ; Un audit comprend également une appréciation des principes comptables utilisés, des estimations significatives retenues par la Direction Générale, ainsi que la présentation générale des comptes ; Nous estimons que notre audit fournit un fondement raisonnable de notre opinion ;

OPINION SUR LES ETATS DE SYNTHESES

• Ainsi qu'il est mentionné à la note 2;8 de l'Etat A1 de l'ETIC, et en attendant la mise en place d'un commun accord avec la Communauté Urbaine de Casablanca (CUC) d'une solution définitive au titre de la gestion

et du financement du régime de retraite du personnel de l'ex ; RAD, LYDEC verse au lieu et place de la Caisse Commune des Retraites (CCR) les pensions échues ; Le cumul versé au 31 décembre 2002 à ce titre s'élève à DH 339 millions ; Devant cette situation, LYDEC ne reverse plus à la CCR les cotisations salariales et patronales dont le montant total au 31 décembre 2002 s'élève à DH 272 millions ; A ce stade, et en attendant une solution finale à ce dossier, nous ne sommes pas en mesure de nous prononcer sur la récupération par LYDEC du montant de sa créance de DH 339 millions ni de déterminer l'impact final de cette situation sur les comptes de LYDEC ;

• A notre avis, à l'exception de la situation décrite au paragraphe 1 ci-dessus, les états de synthèse cités au premier paragraphe donnent dans tous leurs aspects significatifs, un image fidèle du patrimoine et de la situation financière de la Lyonnaise des Eaux de Casablanca (LYDEC) au 31 décembre 2002 ainsi que le résultat de ses opérations et de l'évolution de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux principes comptables admis au Maroc ;

• Sans remettre en cause l'opinion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur la note 2;8 de l'Etat A1 de l'ETIC qui précise que le passif actuariel, au titre de la période antérieure relevant de l'ex RAD, du régime de retraite concernant les agents statutaires de LYDEC s'élève au 1 décembre 2002, à dire d'expert indépendant, à DH 2 705 millions ; Il est à noter que la commission technique de suivi (formée par les représentants du Ministère de l'Intérieur, de la Communauté Urbaine de Casablanca et de LYDEC) réunie en date du 10 décembre 2002 a :

- rappelé que les liquidateurs de la RAD doivent prendre en compte la provision à constituer qui constitue une dette sociale prioritaire,

- désigné LYDEC mandataire de l'Autorité Délégante auprès du RCAR pour le transfert du régime et la mise en place de son financement, en fonction des sources de financement arrêtées entre la CUC et LYDEC, - pris acte du montant du coût de l'affiliation au RCAR, - convenu de l'ouverture d'un compte de retraite distinct, géré par LYDEC et destiné à loger toutes les opérations relatives au transfert du régime de retraite au RCAR.

Toutefois, ces décisions ne pourront être définitivement entérinées qu'après accord de Monsieur le Ministre de l'Intérieur, accord non encore formalisé à ce jour.

Vérifications et informations spécifiques

Nous avons procédé également aux vérifications spécifiques prévues par la loi et nous nous sommes assurés notamment 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.

Le 26 mars
2003

Les
Commissaires
aux Comptes

Price
Waterhouse
Aziz BIDAHA
ASSOCIÉ

Re. Waltham

Masnaoui
Mazars Audit
Abdelkader
MASNAOUI
ASSOCIÉ

[Signature]

Bilans Synthétiques

Montants exprimés en
milliers de dirhams

AUX 31 DÉCEMBRE 2002 & 2001

ACTIF	31/12/02	01/01/01
ACTIF IMMOBILISÉ		
ACTIF IMMOBILISÉ DOMAINE CONCÉDÉ	5 354 820	5 177 741
IMMOBILISATIONS EN NON VALEURS	94 699	86 389
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	1 273 176	987 844
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	88 682	99 358
IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES	6 397	6 921
IMMOBILISATIONS EN COURS	-	-
SOUS TOTAL	6 817 774	6 358 253
ACTIF CIRCULANT		
STOCKS	57 614	60 580
CLIENTS ET COMPTES RATTACHÉS	1 186 047	1 187 506
AUTRES DÉBITEURS	657 573	453 994
TITRES ET VALEURS DE PLACEMENTS	198 956	172 000
SOUS TOTAL	2 100 190	1 874 080
DISPONIBILITÉ	43 526	43 324
TOTAL ACTIF	8 961 490	8 275 657
PASSIF	31/12/02	01/01/01
FINANCEMENT PERMANENT		
DROITS DE L'AUTORITÉ DÉLÉGANTE	5 354 820	5 177 741
CAPITAUX PROPRES	716 502	641 991
DETTE FINANCIÈRES	642 518	420 156
SOUS TOTAL	6 713 840	6 239 888
PASSIF CIRCULANT		
FOURNISSEURS ET COMPTES RATTACHÉS	1 162 632	1 090 898
AUTRES CRÉDITEURS	1 084 203	865 900
AUTRES PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	815	548
SOUS TOTAL	2 247 650	1 957 346
TRÉSORERIE PASSIF	-	78 424
TOTAL PASSIF	8 961 490	8 275 657

Compte de Produits & Charges

Montants exprimés en
milliers de dirhams

AUX 31 DÉCEMBRE 2002 & 2001

NATURE	31/12/02	01/01/01
I PRODUITS D'EXPLOITATION		
VENTES DE CONSOMMATION	3 667 542	3 682 234
VENTES DE BIENS ET SERVICES	457 349	396 227
VARIATION DE STOCKS	-	-
IMMOBILISATIONS PRODUITES POUR SOI-MÊME	96 294	90 118
SUBVENTIONS D'EXPLOITATION	-	-
AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION	-	-
REPRISES D'EXPLOITATION : TRANSFERTS DE CHARGES	72 004	83 127
TOTAL I	4 293 189	4 251 706
II CHARGES D'EXPLOITATION		
ACHATS DE FLUIDES	-2 682 063	-2 654 955
ACHATS CONSOMMÉS DE MATIÈRES ET FOURNITURES	-426 161	-399 582
AUTRES CHARGES EXTERNES	-217 191	-221 896
IMPÔTS ET TAXES	-9 703	-10 960
CHARGES DE PERSONNEL	-555 562	-488 155
AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION	-42 896	-82 902
DOTATIONS D'EXPLOITATION	-234 677	-187 993
TOTAL II	-4 168 254	-4 046 444
III RÉSULTAT D'EXPLOITATION III (I-II)	124 935	205 262
IV RÉSULTAT FINANCIER	-17 785	-11 167
V RÉSULTAT COURANT	107 150	194 095
RÉSULTAT NON-COURANT	-3 807	12 549
RÉSULTAT AVANT IMPÔT	103 342	206 644
IMPÔT SUR LE RÉSULTAT	-28 831	48 888
RÉSULTAT NET	74 511	157 757

Etat des Soldes de Gestion

Montants exprimés en
milliers de dirhams

AUX 31 DÉCEMBRE 2002 & 2001

	31/12/02	01/01/01
I - TABLEAU DE FORMATION DES RÉSULTATS (TFR)		
VENTES DE FLUIDES	3 667 542	3 682 234
ACHATS DE FLUIDES	2 682 063	2 654 955
MARGE SUR VENTES	985 479	1 027 280
PRODUCTION DE L'EXERCICE	553 643	486 345
VENTES DE BIENS ET SERVICES	457 349	396 227
IMMOBILISATIONS PRODUITES POUR SOI-MÊME	96 294	90 118
CONSOMMATION DE L'EXERCICE	643 353	621 478
ACHATS CONSOMMÉS DE MATIÈRES ET DE FOURNITURES	426 161	399 582
AUTRES CHARGES EXTERNES	217 191	221 896
VALEUR AJOUTÉE	895 769	892 146
IMPÔTS ET TAXES	9 703	10 960
CHARGES DE PERSONNEL	555 562	488 155
EXCÉDENT BRUT D'EXPLOITATION	330 504	393 031
AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION	-	-
AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION	42 896	82 902
REPRISES D'EXPLOITATION : TRANSFERTS DE CHARGES	72 004	83 127
DOTATIONS D'EXPLOITATION	234 677	187 993
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	124 935	205 262
RÉSULTAT FINANCIER	-17 785	-11 167
RÉSULTAT COURANT	107 150	194 095
RÉSULTAT NON-COURANT	-3 807	12 549
IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS	28 831	48 888
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	74 511	157 757
II - CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT (CAF)		
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	74 511	157 757
DOTATIONS D'EXPLOITATION	137 475	120 902
DOTATIONS FINANCIÈRES	-	-
DOTATIONS NON COURANTES	-	-
REPRISES D'EXPLOITATION	-	-
REPRISES FINANCIÈRES	-	-
REPRISES NON COURANTES	-	-
PRODUITS DES CESSIONS D'IMMOBILISATIONS	82	107
VALEURS NETTES D'AMORTISSEMENT DES IMMOBILISATIONS CÉDÉES	26	11
CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT	211 930	278 563
DISTRIBUTION DE BÉNÉFICES	-	-
AUTOFINANCEMENT	211 930	278 563

Délégations

• Délégation de Ain Chock - Hay El Hassani

Bd Ghandi angle Av. Yacoub El Mansour

Tél : 022.95.95.95 • Fax : 022.54.97.57

• Délégation de Ain Sebaâ - Hay Mohammadi

Angle allée des Mûriers et Eucalyptus

Tél : 022.35.00.54/55 • Fax : 022.54.97.13

• Délégation de Ben M'Sik - Sidi Othmane

Km 7, Dar Touzani, Bd Mohammed VI

Tél : 022.29.19.01/04 • Fax : 022.54.98.77

• Délégation de Casa - Anfa

48, rue Mohamed Diouri

Tél : 022.54.90.54 • Fax : 022.54.95.07

• Délégation de Derb Soltane - El Fida

Route Ouled Ziane (près de la Gare routière)

Tél : 022.81.28.15 • Fax : 022.54.96.67

• Délégation de Sidi Bernoussi - Zenata

Angle Bd Ben Said Salah et Mokhtar

Ben Ahmed El Garnaoui - 20600

Tél : 022.73.15.74/75 • Fax : 022.54.97.57

• Délégation de Mohammedia

52, Bd Hassan II, Mohammedia

Tél : 023.31.06.71/72 • Fax : 023.54.97.13

Agences

• Moulay Rachid

Angle Av. N et Bd Akid El Allam

Tél : 022.55.38.98 • Fax : 022.56.89.56

• El Oulfa

N°5, Hay Mers, Mazola,

rue 11 - N°291, 1^{er} étage

Tél : 022.90.05.70 • Fax : 022.89.63.36

• Dar Lamane

Place de la Mosquée - Dar Lamane

(près du complexe sportif)

Tél : 022.60.78.69 • Fax : 022.61.36.94

• Koutoubia

Résidence Koutoubia, N° 5, Ain Chock

Tél : 022.50.56.52 / 53 • Fax : 022.50.56.52

• Mohammédia El Alia

278, Bd de la Résistance, Hassania 1

Tél : 023. 28.38.38

• Moulay Hassan 1

Angle Av. Hassan 1er et rue Gouraud

Tél : 022.54.95.95 • Fax : 022.54.90.38

• Aïn Harrouda

Lot. Guessous, N°55

Tél : 022.33.23.76

Carte de visite

Les actionnaires de LYDEC

Des opérateurs puissants exerçant une activité à l'international

SUEZ a centré son développement prioritairement autour de métiers tels que l'énergie, l'eau et la propreté. Le groupe assure la desserte en eau et assainissement à plus de 120 millions de clients et gère la collecte et le traitement de déchets à plus de 80 millions d'habitants dans le monde.

ELYO s'est spécialisé dans la gestion-maintenance, la co-génération et les réseaux urbains de chaud et froid, la valorisation énergétique des déchets et la distribution d'électricité avec production associée. ELYO réalise 30 % de son chiffre d'affaires à l'international.

EDF dessert près de 30 millions de clients en France et s'est engagé depuis plusieurs années comme investisseur industriel à l'étranger.

ENDESA Europa, groupe espagnol, s'appuie pour son expansion internationale sur la production et la distribution d'électricité.

AGBAR exerce un leadership certain en Espagne dans le domaine de la gestion et de la maîtrise du cycle intégral de l'eau.

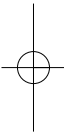
Objet du contrat

Un partenariat à valeur ajoutée

Après la signature du contrat de gestion déléguée, LYDEC a pris en charge, le 1er août 1997 la distribution d'électricité, d'eau et d'assainissement liquide du Grand Casablanca pour une durée de 30 ans.

En adoptant le système de gestion déléguée, la collectivité, tout en réservant au secteur privé la charge des investissements et la gestion du service, assure le contrôle permanent du service délégué, conserve son patrimoine et la responsabilité de fixer la nature et l'importance des objectifs à atteindre.

Depuis cinq années, l'expertise et le savoir-faire de ses partenaires actionnaires, conjugués au travail et au dévouement de l'ensemble de son personnel, ont permis à LYDEC de relever un défi majeur : celui de la mise à niveau et du développement de services essentiels au confort du public et à l'activité des entreprises.



Structures de LYDEC à fin 2002

Conseil d'Administration

- Gérard PAYEN
ONDEO - PRÉSIDENT
- Bernard PRADES - SUEZ
- Bernard GUIRKINGER
ONDEO Services
- Dominique MANGIN d'OUINCE -
ONDEO Services
- Michel BLEITRACH - ELYO
- Jean Daniel LEVY - ELYO
- Yves REYMOND - ELYO
- François AILLERET - EDF International
- Henri BOYE - EDF International
- Francisco MUÑOZ PEREZ - ENDESA
- Carlos TEMBOURY MOLINA - ENDESA
- José VILA BASSAS - AGBAR

Comité Exécutif

- Dominique MANGIN d'OUINCE -
ONDEO Services
- Yves REYMOND - ELYO
- Gilbert COTTO - EDF
- Francisco MUÑOZ - ENDESA
- José VILA BASSAS - AGBAR
- Guy CANAVY - LYDEC

Comité de Direction Générale

- Guy CANAVY
Directeur Général
- Pierre MUSQUERE
Directeur Général Adjoint

- Alain PERRET
Directeur Général Adjoint
- Fouad DJERRARI
Directeur Général Adjoint
- Abdelhak AQALLAL
Directeur Général Adjoint
- Philippe RUEF
Secrétaire Général
- Jawad BENHADDOU
Directeur des Systèmes d'informations
- Tahar EL AGAL
Directeur Exploitation Eau et Assainissement
- Bouchra GHIATI
Directeur de la Communication
- Abdelali HAITAMI
Directeur Administratif et Financier
- Jean Marie LE QUEMENT
Directeur Grands Clients
- Alain LE ROUX
Directeur Adjoint des Opérations
- Mohamed ZELLOU
Directeur des Investissements