www.lydec.ma

RAPPORT ANNUEL 2004

professionnalisme • proximité • confiance • esprit d'équipe • promouvoir l'esprit citoyen

vers Massira 2007

LYDEC ليدك

5 valeurs définissent notre esprit d'entreprise

Pour comprendre ses clients et partenaires, LYDEC est à leur écoute et adapte ses moyens pour mieux les servir.
Dans le cadre de l'exercice de sa mission, elle exige de la disponibilité et de la réactivité.

professionnalisme • proximité • confiance

LYDEC exerce ses métiers de services aux publics dans le souci permanent de faire bien du premier coup avec des moyens optimisés. Elle se remet en cause pour progresser et accroître ses compétences. Elle exige de la rigueur, le respect des règles morales et des règles de sécurité.

Dans ses relations avec autrui, LYDEC accorde sa confiance et inspire un sentiment de sécurité. Ses relations sont établies dans la transparence. Elle construit des partenariats ''gagnants-gagnants".

LYDEC s'est dotée avec le concours de tous d'une vision qui exprime une grande ambition.
Le chemin pour y parvenir implique le partage des compétences et des expériences dans un esprit de solidarité.

esprit d'équipe • promouvoir l'esprit citoyen

LYDEC remplit la mission qui lui a été confiée par la collectivité en s'engageant comme acteur et partenaire du développement économique, culturel, social et environnemental de la ville.
LYDEC a foi en la valeur de l'exemple pour promouvoir l'esprit citoyen.

vers Massira 2007

Sommaire

Le mot du Directeur Général p. 5

Chiffres clés 2004 p. 6

Structures de LYDEC à fin 2004 p. 8

Faits marquants en 2004 p. 10

Investissements et activités sectorielles p. 12

Exploitation Eau p. 14
Maîtrise de la qualité de l'eau
et amélioration de la distribution

Assainissement liquide p. 16
Anticiper le développement de la ville
pour mieux planifier son infrastructure

Exploitation Electricité p. 18
Pour un réseau électrique
fiable et sécurisé

Amélioration du Service à la Clientèle p. 21
Développer une relation de confiance
et de proximité

Management des Ressources Humaines p. 24
Professionnalisme et esprit d'équipe
pour atteindre l'efficience

Information et communication p. 26
Innovation et diversité
pour une plus grande proximité

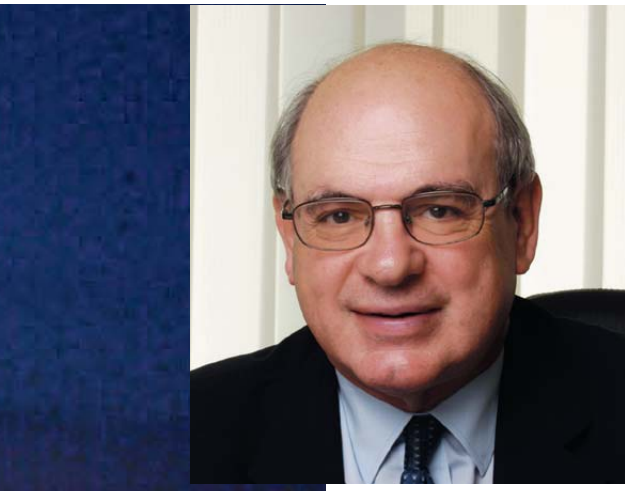
Démarche qualité p. 27
2004 : la certification,
une étape vers l'efficience en 2007

Système d'information p. 28
Des systèmes performants
au service des métiers de LYDEC

Développement durable p. 29
Un engagement citoyen soutenu

Responsabilité sociale de l'entreprise p. 30
LYDEC, 1ère entreprise marocaine évaluée
par une agence européenne de notation sociale

Rapport Financier p. 31



Le mot du Directeur Général

En route vers l'excellence.

La satisfaction de l'ensemble de nos partenaires - clients, élus, autorités, actionnaires, personnel, fournisseurs – constitue la finalité de notre vision «Massira 2007» de laquelle découlent les axes stratégiques déployés et mis en œuvre par notre entreprise.

L'année 2004, en particulier, a constitué une étape décisive dans la poursuite de ce projet. Cette année est en effet celle de la concrétisation de plusieurs actions visant à améliorer le quotidien des habitants du Grand Casablanca et à développer les infrastructures.

Dans un souci de proximité avec ses clients, LYDEC a développé un nouveau concept de paiement dans un réseau sélectionné de commerces de proximité leur permettant ainsi de régler gratuitement leurs factures 7 jours sur 7 aux heures qui leur conviennent.
En outre et afin d'accompagner l'extension urbaine de la ville, deux nouvelles agences ont été ouvertes à Sidi Moumen et Oulfa portant à quinze, le nombre total des agences LYDEC.
En parallèle, notre entreprise a développé les canaux de communication avec ses clients à travers la mise en place d'un Centre de Relation Clientèle à forte capacité de traitement des demandes à la fois d'information ou de dépannage.

En partenariat avec les différents opérateurs publics et privés, LYDEC poursuit sa stratégie d'anticipation de la ville de demain en réalisant des investissements en phase avec le développement urbain de Casablanca, Mohammedia et Aïn Harrouda.
Témoin de cet engagement, le nouveau poste source Dar Bouazza renforce les capacités du réseau électrique de la ville et permet de répondre à l'augmentation continue de la demande d'énergie électrique qui progresse au rythme moyen annuel de 5%.

Le canal de délestage de Mohammedia inauguré en novembre 2004, constitue un autre exemple des investissements importants réalisés sous l'impulsion de LYDEC.

Au-delà de ses missions de service public, LYDEC veille également à accompagner l'ensemble des acteurs de la société civile dans leurs initiatives citoyennes, notamment dans les domaines de la préservation de l'environnement, de l'éducation et du social. Ce qui lui a valu les notations «engagée» et «active» de VIGEO, agence européenne de notation sociale.

Dans sa quête de performance et de progrès continu, notre entreprise s'est engagée dans une démarche qualité qui a impliqué, à différents niveaux, tous les collaborateurs.
Leurs efforts ont été couronnés de succès : toutes nos activités ont été certifiées selon la norme ISO 9001 version 2000.

Si jusqu'à présent, nous avons pu mener avec succès les missions que nous avons entreprises, c'est grâce au professionnalisme et à la compétence de nos équipes mobilisées autour de valeurs sûres qui constituent le socle de notre engagement au quotidien.

Nul doute que c'est ce même engagement qui va nous permettre de mener à terme les objectifs fixés par notre vision «Massira 2007» et de relever les défis sans cesse renouvelés qui se présentent à nous.

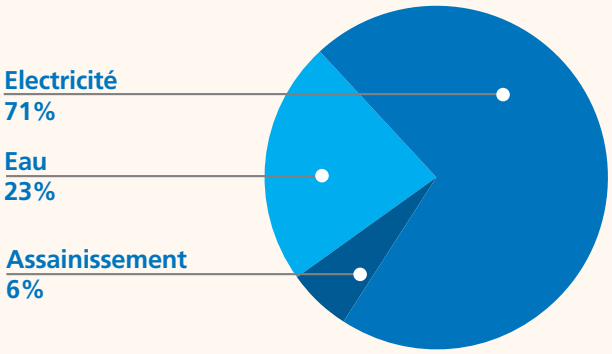
Guy CANAVY,
Directeur Général

Chiffres clés 2004

• Chiffre d'affaires :

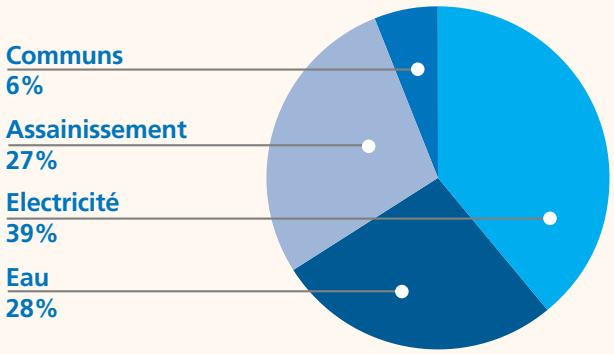
Métier	Volume* (GWh-Mm³)	Valeur EN MDh
Electricité	3 051.1	2 746.5
Eau	118.7	889.1
Assainissement	114.3	249.1
Total		3 885.1

*y compris gratuités et autoconsommations



• Investissements du 01/01/04 au 31/12/04 en MDh :

Métier	Montant	%
Electricité	231	39
Eau	170	28
Assainissement	164	27
Communs	33	6
Total	598	100

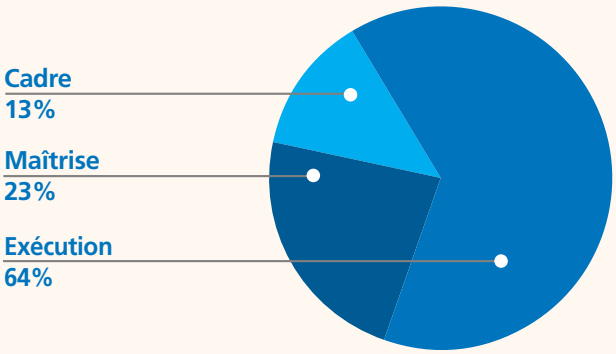


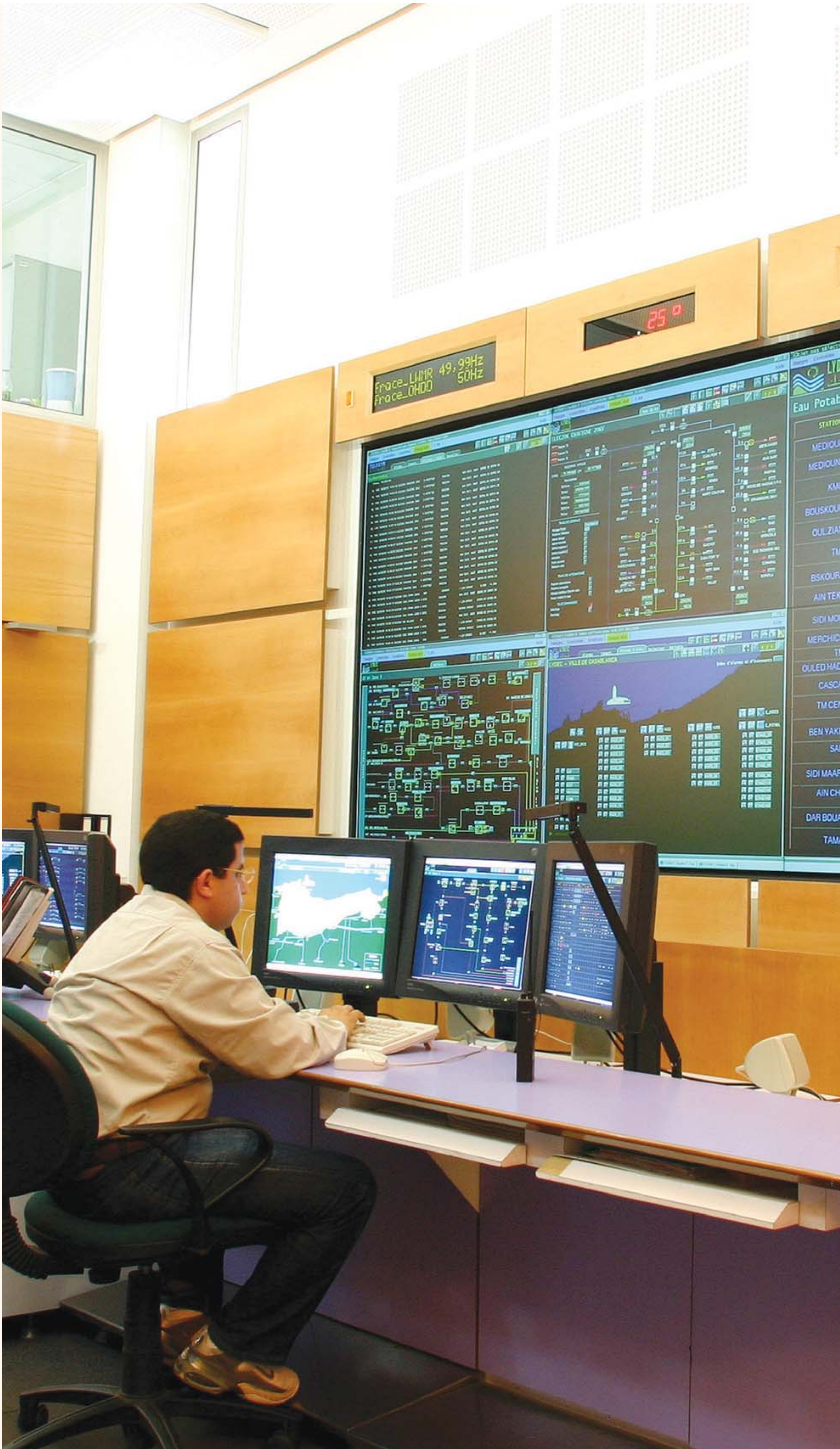
• Rendement en % :

Métier	Eau	Electricité
Rendement	72%	92.9%

• Répartition des effectifs au 31/12/04 :

Catégorie	Nombre	%
Cadre	410	13
Maîtrise	755	23
Exécution	2 087	64
Total	3 252	100




Frace_LWMR 49,99Hz
Frace_OHDD 50Hz
25 °

Structures de LYDEC

à fin 2004

Conseil d'Administration

Gérard PAYEN
Président
Eric DE MUYNCK
SUEZ Environnement
Bernard GUIRKINGER
SUEZ Environnement
Dominique MANGIN d'OUINCE
SUEZ Environnement
Didier RETALI - ELYO
Bernard DELABOUDINIÈRE - ELYO
Georges CORNET - ELYO
Mustapha BAKKOURY - FIPAR HOLDING
Amine BENHALIMA - FIPAR HOLDING
Ahmed DAROUICH - FIPAR HOLDING
Saad BENDIDI - RMA WATANYA
Sebastien CASTRO MONTERO
RMA WATANYA

Comité Exécutif

Dominique MANGIN d'OUINCE
SUEZ Environnement
Bernard DELABOUDINIERE - ELYO
Saad BENDIDI - RMA WATANYA
Ahmed DAROUICH - FIPAR HOLDING
Guy CANAVY - LYDEC

Comité de Direction Générale

Guy CANAVY
Directeur Général
Alain PERRET
Directeur Général Adjoint
Fouad DJERRARI
Directeur Général Adjoint
Abdelhak AQALLAL
Directeur Général Adjoint
Yves REYMOND
Directeur Général Adjoint
Philippe RUEF
Secrétaire Général
Chakib BENAZZOUZ
Directeur des Ressources Humaines
Abdeljawad BENHADDOU
Directeur des Systèmes d'informations
Eric DE SEGUINS PAZZIS
Directeur Marketing, Planification et Contrôle de Gestion
Tahar EL AGAL
Directeur Exploitation Eau et Assainissement
Hamid EL MISBAHI
Directeur des Investissements
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

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 sept 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.

2004, une année riche en évènements internes et externes traduisant le dynamisme de LYDEC

Janvier

Signature d'un protocole d'accord portant sur la gestion de l'éclairage public de Casablanca

En vertu de ce protocole, LYDEC a pour mission d'exploiter le système d'éclairage public, d'entretenir et de renouveler les lampes et les lampadaires, d'assurer la continuité du service et le dépannage en cas de panne.

Mars

Participation de LYDEC-SUEZ à France Expo 2004 à Casablanca.

Les visiteurs ont pu découvrir notamment sur le stand le fonctionnement à distance et la souplesse du BCC.

Avril

Evaluation de LYDEC par une agence européenne de notation sociale

En confiant à VIGEO, agence européenne de notation sociale, une mission d'évaluation-notation de sa responsabilité sociale, LYDEC s'est vue attribuer les notes «engagée» sur les domaines «Gouvernement d'entreprise» et «Sociétal» et «active» sur les domaines «Ressources Humaines», «Environnement» et «Clients-Fournisseurs».

Mai

Tenue de la 6ème convention annuelle

Sous le thème «Tous en action pour Massira 2007», cet événement a rassemblé plus de 1200 cadres et agents de maîtrise autour des sujets phares de l'entreprise.

Juin

La Journée Mondiale de l'Environnement a été célébrée comme à l'accoutumée.

A cette occasion, LYDEC a édité un jeu éducatif autour des utilisations de l'eau et de l'électricité à la maison. Plus de 10 000 exemplaires ont été distribués dans toutes les agences.

Organisation d'un week-end médias à El Jadida

Ce rendez-vous est organisé chaque année pour présenter aux différents organes de la presse, les grands projets engagés par LYDEC. Cette édition s'est distinguée par une table ronde autour des avantages apportés par la gestion déléguée.

Lancement d'un nouveau service de règlement des factures : les Espaces SERVICES

Une expérience pilote d'encaissement des factures dans un réseau de commerces de proximité baptisés Espaces SERVICES a démarré avec 5 sites pilotes pour être étendue à 15 sites à partir d'octobre 2004. Dans l'Espace SERVICES, le client peut régler ses factures LYDEC et recevoir en contrepartie un reçu qui garantit l'enregistrement instantané de sa transaction dans le système d'information.

Juillet

Inauguration du poste source Dar Bouazza en présence de Mohamed Boutaleb, Ministre de l'Énergie et des Mines, M'Hamed Dryef, Wali du Grand Casablanca et Mohamed Sajid, Président du Conseil de la Ville.

Avec ce nouveau poste source, LYDEC continue de répondre aux axes de Massira 2007 et notamment anticiper les besoins de la ville de Casablanca.

Tenue du rendez-vous annuel des membres de la Direction Générale avec les partenaires sociaux

Cette initiative a pour objectif de consolider le dialogue social dans l'entreprise. Lors de cette rencontre, les participants ont pu échanger leurs idées sur les projets stratégiques de l'entreprise : Massira 2007, démarche qualité, santé et sécurité au travail et notation sociale.

Exposition de peintures dans l'Espace LYDEC

Poursuivant ses actions de mécénat culturel, LYDEC a accueilli du 14 juin au 30 juillet, une exposition de peintures sur sable de l'artiste Boushra Benyezza sur le thème «L'ouverture sur l'autre et les liens qui se créent…».

Août

Ouverture de deux nouvelles agences

la première au quartier El Oulfa et la deuxième à Sidi Moumen, pour être plus proche des clients.

Aménagement et équipement de la plage Lalla Meriem

En partenariat avec la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement, l'Arrondissement d'Anfa et la Wilaya du Grand Casablanca, LYDEC a participé à l'opération «Plages Propres» en prenant en charge l'animation et l'équipement de la plage LALLA MERYEM, dans la perspective d'obtenir le Label Bleu. Cette initiative vise à contribuer à la valorisation de l'image des plages marocaines et à la promotion du tourisme balnéaire.

Septembre

Tenue à Marrakech, du 4ème Congrès Mondial de l'Eau IWA

LYDEC a participé à ce congrès à travers diverses présentations qui lui ont permis d'exposer son savoir-faire dans le domaine de l'eau. Notre entreprise a également participé à l'exposition commerciale via un stand à position centrale où les visiteurs ont découvert le fonctionnement à distance du BCC.

Mise en place du Centre de Relation Clientèle

Pour faciliter davantage à ses clients l'accès à l'information et aux services, LYDEC a lancé le Centre de Relation Clientèle (CRC). Deux numéros de téléphone ont été mis en ligne : le premier pour le «Service Dépannage», disponible 24h/24 et 7j/7 et le deuxième pour le «Service Client» fonctionnant 6j/7.

Octobre

Lancement d'Inductis, une large gamme de services

Cette gamme de services permet de renforcer la proximité et la confiance vis-à-vis de nos clients industriels.

Lancement de la campagne «Confiance & Proximité».

Une première campagne générique sur l'axe «Confiance & Proximité» a été suivie par une campagne sur les 2 nouvelles agences et sur notre site web : www.lydec.ma.

Mise en service de l'Intranet LYDEC pour partager au quotidien l'information.

Disponible sur tous les postes de travail, cet outil propose toute l'information utile en interne : actualités, modèles de documents internes, annuaire téléphonique…

Novembre

Inauguration du canal de délestage de Mohammedia par Sa Majesté Le Roi Mohammed VI.

Ce canal est un des principaux éléments du dispositif de protection de la ville contre une crue de 140 m^3/s. D'un kilomètre de longueur, il permet d'intercepter un débit de 90 m^3/s depuis le canal traversier directement vers la mer, laissant le débit complémentaire de 50 m^3/s transiter par le cours du lit de l'oued sans créer de débordement vers la ville basse.

LYDEC à POLLUTEC

Pour marquer la présence du Maroc, LYDEC a participé à la 20ème édition de POLLUTEC (Salon International des Equipements, des Technologies & des Services de l'Environnement) qui s'est déroulé à Lyon et où Suez était fortement représenté par ses différentes branches.

LYDEC met en place une nouvelle facture pour ses clients grand public

Un nouveau modèle de facture plus lisible, plus simple et plus pratique est mis en place pour les clients particuliers et professionnels. Cette nouvelle présentation dispose d'un recto synthétique et d'un verso détaillé et se distingue par les améliorations suivantes : informations totalement bilingues, présence d'un histogramme des consommations et de messages personnalisés…

Décembre

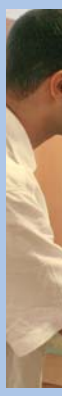
Certification des activités de LYDEC

LYDEC s'est engagée dans une démarche qualité qui a impliqué, à différents niveaux, tous les collaborateurs. Leurs efforts ont été couronnés de succès : toutes les activités ont été certifiées selon la norme ISO 9001 version 2000.

Activités 2004

Investissements et activités sectorielles

Un rythme d'investissement soutenu au profit de la collectivité



Entre le 1er août 1997 et le 31 décembre 2004, LYDEC a réalisé près de 4 720 millions de dirhams dans des projets de grande envergure dont elle a financé 2 820 millions de dirhams en fonds propres.

- L'activité de **l'assainissement liquide** a représenté plus de 33% 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 visant à corriger les dysfonctionnements du réseau et à diminuer fortement les risques d'inondations, ainsi que la poursuite du schéma de dépollution.

Investissements à fin 2004 (en millions de dirhams)

Métier	Montant cumulé	%
Electricité	1 465	31,05
Eau	1 005	21,30
Assainissement	1 571	33,30
Communs	678	14,35
Total	**4 720**	**100**
dont financement de LYDEC	**2 820**	**59,75**

- Les investissements dans **l'eau potable** ont représenté plus de 21% du total. L'amélioration du taux de desserte et de la pression dans certains quartiers, ainsi que le rendement et le contrôle de la qualité de l'eau restent les priorités de LYDEC dans ce domaine.

- L'activité **électricité** a recueilli 31% des investissements globaux réalisés depuis août 1997. Ces investissements ont permis de répondre à l'accroissement de la consommation, à l'électrification des zones non encore raccordées et à la diminution du nombre de coupures et de leur durée.

- La part des investissements dans **les moyens communs** s'élève à plus de 14%. Le développement, le réaménagement et l'équipement des agences LYDEC ainsi que la création du Centre de Relation Clientèle sont autant d'investissements au bénéfice de la clientèle.

Exploitation Eau

Maîtrise de la qualité de l'eau et amélioration de la distribution

Compte tenu des enjeux liés à la gestion de l'eau, LYDEC s'est engagée dans un programme ambitieux au service d'une politique de développement durable.

Investissements en 2004

169,6 MDh investis dont **117,1** par LYDEC, **10,3** sur fonds de travaux et **42,2** sur financement des tiers.

L'infrastructure de l'eau potable se compose de :

36 réservoirs et châteaux d'eau totalisant **608 769 m³** de stockage ;
15 stations de pompage ;
48 pompes ;
3 512 km de réseau ;
675 312 clients.

Maîtrise de la qualité de l'eau

Pour garantir une excellente qualité de l'eau distribuée à travers le réseau public, LYDEC mobilise des moyens humains et matériels importants.
En effet, le contrôle et la surveillance sont assurés avec rigueur depuis les points de livraison au niveau des différents réservoirs jusqu'aux robinets des clients suivant les normes marocaines et les standards internationaux.

Des analyses de la qualité de l'eau sont effectuées en permanence à travers 130 points de prélèvement répartis sur l'ensemble de la Wilaya.

Ce dispositif de contrôle a été renforcé par la mise en place du Bureau Central de Conduite multifluides qui permet de contrôler en temps réel la qualité de l'eau et d'améliorer la réactivité des différentes équipes d'intervention.

Le taux de conformité global a progressé en raison des actions entreprises pour améliorer la chloration et lutter contre le phénomène des «eaux rouges». Plus de 20 km de réseau et 1 300 branchements ont été renouvelés au cours de l'année 2004 dans les quartiers de l'Oasis, l'Hermitage, la Cité de l'Air et Hay El Masjid.
Pour faire face au risque sanitaire lié à l'utilisation des eaux de puits, LYDEC a mené des actions de sensibilisation auprès de nos clients, les incitant à la vigilance lors de l'utilisation de ces eaux et sur l'interdiction formelle d'effectuer des connexions au niveau des installations intérieures entre les eaux de puits et l'eau distribuée.

Amélioration du réseau de distribution

Des efforts importants ont été déployés en 2004 pour améliorer le réseau de distribution et lutter contre les fuites.

Sur le plan des infrastructures, les travaux se sont poursuivis cette année encore et ont porté sur les actions suivantes :

- la réalisation de la liaison Ouled Haddou en Ø 600 sur 3 km en vue de renforcer la desserte en eau des secteurs Anassi côte 140 et Aïn Chock sud côte 160 ;
- le renforcement de la zone Sud de Aïn Chock et Anassi :
  la pose de conduites permet d'assurer le maillage avec le feeder principal pour améliorer la pression dans la zone haute du secteur ;
- l'aménagement du Pont Blondin à Mohammedia :
  dans le cadre de la reconstruction du Pont Blondin, LYDEC a lancé les travaux de renouvellement et la pose des réseaux des trois fluides ;

« L'eau potable est la denrée alimentaire la plus contrôlée. Ses caractéristiques sont réglementées par des normes marocaines. A cet effet, LYDEC dispose d'un laboratoire doté d'un équipement moderne qui lui permet de surveiller et d'analyser plus de 60 paramètres déterminant la potabilité et la qualité de l'eau.
Cette surveillance destinée à protéger la santé du consommateur est effectuée sur tout le réseau d'approvisionnement : du stockage dans les réservoirs jusqu'aux points de livraison aux consommateurs.
Ainsi, 22 points à l'entrée des réservoirs et 138 à l'intérieur du réseau de distribution sont analysés quotidiennement, soit 100 000 environ analyses physico-chimiques et bactériologiques réalisées chaque année. »

Saïd CHENGUITI,
Direction Exploitation Eau et Assainissement

- le renforcement du réseau d'eau potable du centre Beni Yakhlef a permis d'améliorer de façon notable la pression par rapport à la situation antérieure.

En ce qui concerne l'économie de la ressource, des actions rigoureuses ont été entreprises pour améliorer la qualité du comptage, remplacer les compteurs défectueux, suivre le rendement du réseau par étage de pression, réguler les pressions et lutter contre les fraudes.

Un effort particulier a porté sur la recherche de fuites sur les réseaux de desserte et a contribué à réaliser une économie de 25 millions de m³ d'eau par an, soit la consommation annuelle de plus de 800 000 habitants.
Ces actions ont permis de maintenir le rendement au niveau de 72%.

1997 - 2004 : Projets phares

- Sécurité en approvisionnement d'eau potable de la zone Aïn Sebaa et Sidi Bernoussi (55 millions de dirhams dont 37 millions de dirhams financés par LYDEC) ;
- Réalisation d'un réservoir de 2 000 m³ à Ben Yakhlef (6 millions de dirhams) ;
- 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 (60 millions de dirhams) ;
- Renforcement de l'alimentation en eau potable à Nouaceur (construction d'un réservoir de 10 000 m³ et pose de 12 km de conduites Ø 400/600 - coût 30 millions de dirhams cofinancé par le Ministère du Commerce et de l'Industrie et LYDEC) ;
- Renforcement du réseau d'eau potable vers le secteur Anassi (Ø 600 sur 4 km - 11 millions de dirhams) ;
- Sécurisation de l'alimentation en eau potable avec renforcement de la liaison entre les réservoirs Ouled Haddou 160 et Médiouna 140 (Ø 600 sur 3,2 km / Ø 300 sur 2 km - 12 millions de dirhams).

Chiffres 2004

97 915 compteurs posés et changés ; **5 619** branchements exécutés dont **37** gros calibres ; **25,2 km** de réseau primaire posé ; **23,4 km** de canalisations en extension posées et **68 km** dans des lotissements ; **61,4 km** de canalisations réhabilitées et renforcées ; **28 289** fuites réparées sur le réseau (feeders, canalisations et branchements).

Assainissement liquide

Anticiper le développement de la ville pour mieux planifier son infrastructure

LYDEC continue d'accorder une importance particulière au secteur de l'assainissement liquide. À ce titre, l'entreprise a poursuivi et multiplié ses activités durant l'année 2004 dans le domaine de la restructuration du réseau primaire, de la lutte contre les débordements et de la dépollution industrielle.

Investissements en 2004

164,1 MDh investis dont **111,1** par LYDEC, **16,8** sur fonds de travaux et **36,2** sur financement des tiers.

L'infrastructure de l'assainissement se compose de :

30 stations de relèvement ;
1 station de pré-traitement ;
87 pompes ;
4 157 km de collecteurs

Un programme d'investissements structurants

Un plan d'actions de grande envergure a été mené sur le terrain pour développer l'infrastructure de l'assainissement liquide, comportant notamment :

- La mise en service du canal de délestage Oued El Maleh qui constitue un élément important du dispositif de protection de Mohammedia contre les crues. Il renforce la sécurité de la ville basse contre les crues atteignant jusqu'à 140 m³/s ;
- L'achèvement des travaux de la 1ère tranche assainissement du secteur Californie dépourvu d'infrastructure pour raccorder les propriétés de cette zone et améliorer la gestion des eaux pluviales ;
- La réhabilitation des collecteurs Azemmour et Zerktouni permettant de corriger les dysfonctionnements du réseau ;
- Le lancement des travaux d'infrastructure du Pôle Nouaceur comprenant le projet du Parc industriel et du Pôle urbain.

Lutte contre les débordements

Durant l'année 2004, la ville de Casablanca a connu une pluviométrie de forte intensité. Les pluies ont occasionné quelques débordements de portée et de durée limitées dans des points sensibles déjà identifiés et ont fait apparaître pour la première fois de nouveaux points qui ont fait l'objet d'un diagnostic détaillé notamment au quartier Oulfa, Boulevard de la Corniche et dans le quartier Aïn Diab.
A la demande des autorités, LYDEC est intervenue sur quelques sites d'habitats non structurés qui ne relèvent pas de sa responsabilité, en l'occurrence carrière Messaoudi, Douar Schneider, etc.

Cependant, malgré les efforts et une vigilance accrue de LYDEC, 11 points sensibles subsistent notamment en raison d'une expansion urbaine non maîtrisée et des problèmes fonciers empêchant la construction d'ouvrages adéquats pour lutter contre les débordements. Leur résolution d'une manière définitive nécessite des investissements financiers importants et une bonne coordination avec tous les organismes concernés.

« Une de nos priorités dans l'activité de l'assainissement liquide, est la suppression définitive de la pollution des eaux naturelles par les eaux usées urbaines.
A cet effet, nous accordons une attention particulière à la surveillance des rejets directs débouchant sur les plages de Casablanca et Mohammedia. D'importants travaux d'équipement pour la collecte des eaux usées ont été réalisés, permettant ainsi, une amélioration notable de la qualité des eaux de baignade. Notre objectif est de décrocher le Pavillon Bleu et d'améliorer le cadre de vie des habitants de Casablanca et Mohammedia.
Actuellement, une inspection est effectuée quotidiennement pour contrôler qu'aucun rejet des eaux polluantes ne débouche sur ces plages. »

Bouchaïb SAMMOUH,
Direction Exploitation Eau et Assainissement

Ces pluies ont été l'occasion de vérifier l'efficience des équipements réalisés par LYDEC, l'efficacité des actions préventives d'entretien du réseau ainsi que celles du plan d'alerte et d'intervention.

Dépollution industrielle

Soucieuse de préserver l'environnement urbain, LYDEC poursuit sa stratégie en matière de gestion des rejets industriels qui vise à :

- préserver le patrimoine des infrastructures d'assainissement contre les dégradations et assurer la sécurité des personnels ;
- réduire, voire éliminer le déversemment de produits toxiques industriels ;
- évaluer la pollution actuelle et apporter les remèdes nécessaires pour sauvegarder les milieux récepteurs et la population sur le plan environnemental et hygiénique.

En 2004, une convention de dépollution industrielle a été signée avec Lesieur en présence des représentants du Ministère de l'Environnement et du Fonds de Dépollution Industrielle. Cette convention porte sur la création d'une station d'épuration d'eaux industrielles qui permet d'éliminer les éléments polluants et d'aligner la qualité des eaux rejetées aux critères environnementaux adoptés à l'échelle internationale.

1997 - 2004 : Projets phares

- Délestage du Collecteur Ouest (180 millions de dirhams) ;
- Canal de délestage de l'Oued El Maleh à Mohammédia (70 millions de dirhams) ;
- Assainissement à Aïn Diab : nouvel équipement de la zone (60 millions de dirhams) ;
- Transfert des eaux usées de Bouskoura (44 millions de dirhams pour la desserte des zones industrielles) ;
- Assainissement du secteur Californie-Aïn Chock : réalisation du réseau primaire de collecte des eaux usées et pluviales, d'un bassin d'orage pluvial, transfert des eaux usées et du débit de fuite des eaux pluviales vers Sidi Mâarouf - 4,5 km de conduites (24 millions de dirhams) ;
- Assainissement de Mohammedia Est (35 millions de dirhams pour le transfert des eaux usées et 33 millions de dirhams pour l'équipement primaire du secteur Alia Est) ;
- Assainissement du secteur Oulfa-Dar Bouazza Est (40 millions de dirhams) ;
- Assainissement de Nouaceur (réalisation du réseau primaire de collecte des eaux usées et des eaux pluviales 6,2 km - Station de pompage d'eaux pluviales : coût global du projet 240 millions de dirhams cofinancé par le Ministère du Commerce et de l'Industrie et LYDEC) ;
- Réhabilitation des collecteurs d'assainissement (30 millions de dirhams - Bd Zerktouni, Route d'Azemmour, Chevalier Bayard, Abdelkrim Khattabi, Collecteur Mabrouka-Ben M'sick…) ;
- Réhabilitation des réseaux de la zone basse à Mohammedia (26 millions de dirhams) ;
- Cartographie numérique des réseaux (14 millions de dirhams).

Chiffres 2004

575 km de réseau secondaire et tertiaire curés ; **25,4 km** de grands collecteurs nettoyés ; **22 952 m³** de sédiments extraits ; **124,3 km** de canalisations posées par les tiers en lotissements ; **5,2 km** de canalisations renouvelées et **24,4 km** de canalisations posées en extension ; **38,7 km** posés en réseau primaire ; **814** branchements grand public dont **270** sociaux.

Exploitation électricité

Pour un réseau électrique fiable et sécurisé

Dans le domaine de l'électricié l'objectif de LYDEC est d'anticiper les besoins de la ville de Casablanca pour mieux y répondre. Des investissements soutenus et une expertise technique pointue ont permis de sécuriser la distribution du courant électrique, d'optimiser la qualité de service et d'augmenter le rendement du réseau.

Investissements en 2004

231 MDh investis dont **168,7** par LYDEC, **7,1** sur fonds de travaux et **55,2** sur financement des tiers.

L'infrastructure de l'électricité se compose de :

10 postes sources HT/MT dont **3** appartenant à l'ONE d'une puissance de **1 280** MVA ; **2 552** postes de distribution publique MT/BT d'une puissance de **1 173,8** MVA ; **1 780** postes clients d'une puissance de **978,4** MVA ;
7 697 km de réseau ;
708 338 clients.

Développement de l'infrastructure du réseau

D'importants chantiers ont été réalisés pour doter le Grand Casablanca d'infrastructures électriques à la mesure de sa croissance :

- **Mise en service du poste source 225kV/20kV de Dar Bouazza :**
  Cette importante infrastructure permet d'étendre sensiblement le potentiel électrique de Casablanca qui doit faire face à l'augmentation continue de la demande électrique au rythme moyen de 4% par an. Ce nouveau poste permet également de résoudre les problèmes de chute de tension dans les secteurs Hay Hassani et Anfa et de décongestionner le poste de liaison Ouled Haddou utilisé aujourd'hui à pleine capacité. Le poste source Dar Bouazza permet à LYDEC de se doter d'une plus large marge de manœuvre en cas d'incident et de préparer l'extension de la ville avec confiance.

- **Réhabilitation du poste source Abbé de l'Epée :**
  ce poste 60kV/5,5kV dont l'équipement remonte aux années 50 a connu d'importants travaux de rénovation ayant permis de télécommander cette infrastructure à partir du Bureau Central de Conduite multifluides (BCC).

- **Raccordement au BCC des postes sources Laâyoune, Ouled Haddou et Sidi Othmane** dans le but de les piloter à distance et d'assurer une meilleure réactivité et une productivité accrue en matière d'exploitation.

- **Renforcement et renouvellement du réseau HTA :** ces travaux ont été réalisés en vue d'améliorer la qualité du service de l'électricité et de répondre aux besoins en puissance des zones de Dar Bouazza, Laâyoune, Chavigné et Abbé de l'Epée.

« Aujourd'hui, avec le nouveau Bureau Central de Conduite, nous pouvons surveiller et conduire à partir d'un même point central les trois réseaux primaires : eau, électricité et assainissement. Le suivi de la qualité de fourniture eau, électricité et du service assainissement sur les réseaux primaires est réalisé en temps réel 24h/24 et 7j/7 avec la possibilité d'action à distance éventuellement pour corriger toute dérive de la qualité de fourniture ou le cas échéant, lancer une intervention sur site. En électricité par exemple sur le réseau HTA, le Bureau Central de Conduite nous a permis de réduire le temps de coupure moyen de nos clients en cas d'interruption de fourniture de 25 min en 1999 à 14 min actuellement. »

Safia EL MESSAOUDI,
Responsable Bureau Central de Conduite

Amélioration de la qualité de service

Afin de fiabiliser et de sécuriser la fourniture de l'énergie, l'opération de renouvellement des réseaux s'est poursuivie et le programme triennal de mise en place de points de télécommande sur le réseau a été achevé. Plus de 300 postes sont aujourd'hui télécommandés à partir du BCC, soit pour des manœuvres programmées, soit en cas d'incident sur le réseau moyenne tension.

L'extension du nombre de postes de distribution publique télécommandés a permis d'améliorer l'efficacité des interventions et d'assurer une meilleure continuité de service. Le délai moyen de réalimentation de 75% des clients coupés en cas d'incident a été ramené à 14,5 minutes, soit une amélioration de 19 minutes par rapport à 1998.

Le nombre d'incidents MT enregistrés sur l'année a été réduit à 324, soit une baisse de 20% par rapport à 2003 et de 50% par rapport à 1998. Cette performance a pu être réalisée grâce aux opérations ciblées en matière de renouvellement des câbles MT, à un programme d'entretien sur les postes de distribution publique et clients, à la lutte contre les arrachements de câbles et à une amélioration de la fiabilité des postes sources.

Augmentation du ratio de rendement électrique

En 2004, les actions techniques mises en œuvre ont permis de relever le ratio de rendement de 0,6 point par rapport à 2003 pour s'établir à 92,9%.

Ces résultats satisfaisants ont été obtenus essentiellement grâce au passage accéléré de la tension 5,5kV à 20kV dans les zones desservies par les postes sources Abbé de l'Epée, Camiran et Chavigné, à la mise en service du poste source Dar Bouazza et à la lutte contre les fraudes.

Chiffres 2004

41 661 compteurs posés dont **45** moyenne tension numériques ; **11 350** compteurs changés dont **28** moyenne tension numériques ; **2 153** branchements basse tension réalisés dont **1 167** en souterrain ; **41,4 km** de câbles basse tension et **19,3 km** de câbles moyenne tension posés dans les lotissements ; **137,8 km** de câbles basse tension renforcés ou renouvelés ; **13,8 km** de câbles basse tension posés en extension ; **39,7 km** de câbles moyenne tension renforcés ou renouvelés ; **11** nouveaux postes de distribution publique pour une puissance de **4,5 MVA** et **8** postes clients pour **5,4 MVA**.

Eclairage public

Des résultats visibles à pérenniser
Dès la signature en janvier 2004 du protocole d'accord portant sur l'éclairage public, LYDEC a mis en place un schéma directeur qui permet d'appréhender, de coordonner et de maîtriser tous les aspects de l'éclairage de la ville que ce soit en matière de sécurité des usagers, d'amélioration de la vie sociale ou de mise en valeur du patrimoine.

Au-delà des mesures prioritaires prises en matière d'exploitation qui ont porté, notamment, sur la gestion de l'accueil des réclamations, leur suivi et le dépannage rapide des installations, la mise à niveau de l'éclairage public de Casablanca est un chantier de longue durée qui nécessite un vaste programme de grands travaux de réhabilitation et de renouvellement des installations.
Malgré l'augmentation constante des demandes d'intervention de dépannage, le programme d'amélioration de la qualité du service s'est déroulé sans relâche.

Conformément aux objectifs fixés par la ville, la priorité est accordée aux zones périphériques et à l'éclairage des bidonvilles tout en assurant un service identique sur tous les quartiers de la ville.

Au niveau opérationnel, ce service a obtenu des résultats encourageants :

- Le taux moyen d'éclairement a atteint 93,5% avec 95 200 points lumineux (PL) installés et 89 000 PL en service ;
- 52 bidonvilles, soit 20 000 familles ont bénéficié de l'éclairage public, ce qui a nécessité la pose de 1 000 PL nouveaux ;
- 23 400 PL ont été rétablis dans le cadre des opérations de renouvellement de réseaux, de gros entretiens et de dépannages ;
- 19 Millions de KWh ont été économisés suite aux opérations de changement de types de lumière, de suppression d'éclairage de jour et de réduction de la surpression des lampes ;
- Renouvellement des installations et des moyens de l'éclairage ;
- Formation à la sécurité au bénéfice de 270 agents, soit 7 500 heures.

Le montant total des investissements a atteint 30 MDh et les dépenses d'exploitation se sont établies à 10 MDh.

1997 - 2004 : Projets phares

- Poste source Sidi Othmane (130 millions de dirhams dont 43 millions financés par LYDEC) ;
- Poste source Dar Bouazza (140 millions de dirhams) ;
- Réhabilitation des postes source Ouled Haddou, Chavigné et Abbé de l'Epée (75 millions de dirhams à fin 2004) ;
- Réalisation du Bureau Central de Conduite et télécommande des postes de distribution (85 millions de dirhams dont 48 pour le BCC) ;
- Réhabilitation et restructuration du réseau Basse Tension (à fin 2004 :180 km de réseau réhabilités, 57 millions de dirhams) ;
- Réhabilitation et restructuration du réseau Moyenne Tension (198 millions de dirhams pour 390 km dont 100 millions financés par LYDEC) ;
- Renouvellement du réseau d'éclairage public à Casablanca (30 millions de dirhams).

Amélioration du service à la clientèle

Développer une relation de confiance et de proximité

Innovation commerciale et technologique ont permis à LYDEC de poursuivre l'amélioration du service au client. Ces efforts se traduisent par une recherche constante d'une meilleure qualité des prestations rendues et par l'apport de réponses appropriées aux demandes spécifiques, aussi bien pour le grand public que pour les entreprises.

Nombre de clients

- **675 312** pour le service eau
- **708 338** pour le service électricité

Marketing clientèle

Une écoute permanente à l'origine des nouveaux services de proximité

LYDEC a intensifié en 2004 ses enquêtes pour évaluer le degré de satisfaction de la clientèle sur la qualité de ses prestations. L'analyse des résultats a permis à l'entreprise de concentrer ses efforts sur la conception de nouveaux services de proximité.

- **Enquêtes permanentes en 2004 :**
  Les enquêtes permanentes de satisfaction clients se sont poursuivies en 2004. Les enquêtes trimestrielles auprès des clients particuliers révèlent un maintien de la satisfaction de la qualité des services à un niveau très élevé : 93% de clients satisfaits en moyenne sur l'année 2004.

  La dernière enquête du mois de décembre 2004 a notamment mis en évidence que 63% des clients citaient spontanément la nouvelle facture et sa facilité de lecture comme un avantage appréciable en faveur des clients grand public.

L'année 2004 aura vu la mise en place d'un certain nombre d'améliorations dans le processus d'enquête qui découlent directement de la démarche qualité : affinage des méthodes d'échantillonnage des clients, enrichissement du questionnaire d'enquête, extension de l'enquête aux zones périphériques où LYDEC ne fournit que les services de l'eau et de l'assainissement et approfondissement de l'analyse grâce à un meilleur croisement des résultats d'enquête avec la base de données clientèle.

- **Enquêtes post-contacts :**
  Ces enquêtes ont porté sur les réclamations, les abonnements et l'accueil en agence. Ce type d'enquête sera généralisé à l'ensemble des catégories de contacts clients pour disposer d'une analyse plus fine des perceptions du client.

- **Espaces SERVICES :**
  LYDEC a démarré en juin 2004 une expérience pilote d'encaissement des factures dans un réseau de commerces de proximité baptisé «Espaces SERVICES». La phase pilote a commencé avec 5 sites pour être étendue à 15 sites à partir d'octobre 2004.
  Dans l'Espace SERVICES, le client peut régler ses factures LYDEC et recevoir en contrepartie un reçu qui garantit l'enregistrement instantané de sa transaction dans le système d'information. Ce service a connu un grand succès auprès des clients et près de 60 000 transactions de paiement ont ainsi été enregistrées dans les Espaces SERVICES entre juillet et décembre 2004.

  Cette solution de paiement plébiscitée par les clients sera progressivement déployée en 2005 par l'ouverture de nouveaux espaces jusqu'à atteindre 55 Espaces SERVICES à octobre 2005.

- **Nouvelle facture clients grand public :**
  En novembre 2004, LYDEC a mis en place un nouveau modèle de facture pour sa clientèle grand public (particuliers et professionnels).

  Cette nouvelle présentation de la facture dispose d'un recto synthétique et d'un verso détaillé et se distingue par les améliorations suivantes :

  - une meilleure accessibilité à toutes les informations qui sont, en outre totalement bilingues ;
  - une plus grande lisibilité par la hiérarchisation des informations ;
  - plus de transparence avec les histogrammes de consommation qui permettent un suivi visuel direct par le client de l'évolution de ses consommations sur 13 mois ;
  - des messages personnalisés qui donnent aux clients des informations les concernant ;
  - des messages génériques qui s'adressent à tous les clients : conseils, lancement de nouveaux services, etc.

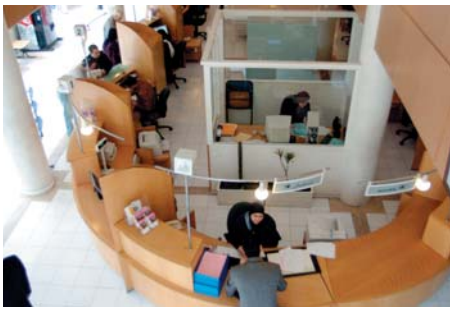
  Les améliorations apportées à la présentation de la facture pour la clientèle grand public seront étendues aux autres segments de clients (grandes entreprises, administrations).

- **Centre de Relation Clientèle :**
  Pour faciliter davantage à ses clients l'accès à l'information et aux services, LYDEC a lancé le Centre de Relation Clientèle (CRC).

  Deux numéros de téléphone ont été mis en ligne : un numéro technique disponible 24H/24, 7j/7 (indicatif habituel + 31 20 20), un numéro commercial fonctionnant 6 jours/7, de 8H00 à 19H00 (indicatif habituel + 31 13 00). Les appels entrants peuvent être des demandes d'information ou des demandes de service (branchement, abonnement ou intervention).

  En liaison interactive avec l'ensemble des entités de LYDEC, le CRC reçoit aussi bien les réclamations techniques que commerciales et permet de prendre des rendez-vous. Pouvant recevoir jusqu'à 3 000 appels par jour, le CRC est doté de 48 positions et d'un matériel informatique performant, une configuration adéquate qui aide les téléconseillers à répondre rapidement aux demandes des clients.

  A l'avenir, le CRC concentrera l'ensemble des canaux de communication : téléphone, courrier, mail…



Clientèle des particuliers

Satisfaire durablement le client

LYDEC a déployé une politique commerciale dynamique grâce au développement d'actions à forte valeur ajoutée pour la clientèle grand public à travers une offre à la fois globale et innovante adaptée à ses besoins.

En adéquation avec sa vision Massira 2007, LYDEC a mis en œuvre durant l'année 2004 plusieurs réalisations :

- conception et mise sur pied d'un nouveau guide Front Office pour les chargés de clientèle afin de garantir un traitement homogène des demandes clients et de répondre avec plus de célérité et d'efficacité ;
- mise en place d'une déclaration «engagement abonnement» permettant au client de bénéficier de ses fournitures sur simple signature d'un spécimen de contrat d'abonnement, ainsi que d'un avenant suite au changement ou à la modification du nom. Ceci permet à une personne morale ou physique de changer sa raison sociale ou son nom suite à un jugement du tribunal tout en conservant le numéro initial du contrat ;
- création de deux nouvelles agences à El Oulfa et à Sidi Moumen et réaménagement de l'agence Aïn Sebaâ selon les conditions modernes d'accueil et de convivialité, y compris pour les personnes à mobilité réduite ;
- organisation de l'ordonnancement et gestion des ordres de travaux lesquels permettent d'améliorer le temps d'intervention sur les réseaux et d'assurer une réactivité optimisée auprès du client ;
- déploiement du PDA (Personal Digital Assistant) à l'ensemble des services extérieurs de LYDEC qui a permis d'augmenter l'efficacité des encaisseurs.

Grandes entreprises

L'innovation au service d'une clientèle aux besoins spécifiques

Conformément à sa vision à horizon 2007, LYDEC apporte une attention soutenue à ses grands clients qu'ils soient grandes entreprises, lotisseurs/promoteurs ou prestataires dans le secteur du grand tertiaire.

- **Grandes entreprises :**
  Pour répondre aux exigences des grandes entreprises en termes de productivité et de compétitivité, LYDEC a mis à leur disposition une ligne de services adaptée et dédiée «Inductis». Cette gamme de services comporte quatre innovations pour mieux les accompagner dans leur développement :
  - Inductis Contact : un interlocuteur privilégié et des canaux de communication dédiés pour un accueil personnalisé ;
  - Inductis Conseil : une écoute attentive et un suivi permanent pour plus de conseil et de proximité ;
  - Inductis Continuité : une information rapide et précise en cas de perturbation de leurs fournitures eau et électricité ;
  - Inductis Assistance Plus : des solutions innovantes au cœur de leur activité pour une utilisation optimale de leurs ressources.
- **Lotisseurs et promoteurs immobiliers :**
  Des actions ont été déployées pour apporter les améliorations aux prestations fournies aux lotisseurs et promoteurs immobiliers :
  - réduction des délais d'études et amélioration de la qualité des travaux dans une optique de prestation globale multifluides, y compris pour l'éclairage public ;
  - développement de l'application informatique GESTLOT qui permet de piloter l'ensemble des dossiers traités dans le Département Lotissements, dans leurs aspects administratifs, techniques et financiers ;
  - tenue de trois réunions d'informations et d'échanges avec les associations représentatives de la profession qui ont permis de consolider la qualité des relations de partenariat avec ces acteurs clés de la métropole.

Management des ressources humaines

Professionnalisme et esprit d'équipe pour atteindre l'efficience

En 2004, plusieurs actions ont été menées en vue d'optimiser les potentialités de l'entreprise et mobiliser l'ensemble du personnel autour du projet Massira 2007.

Evolution des effectifs

A fin 2004, l'effectif global du personnel s'établit à 3252 collaborateurs, avec un taux d'encadrement (cadres et agents de maîtrise) de 36%, enregistrant une hausse de 2% par rapport à 2003.

Développement des compétences

Cette année s'est caractérisée par une dynamique particulière en matière de formation, de mobilité et d'évolution de carrière.

En adéquation avec les besoins de Massira 2007 et les exigences de la démarche qualité, LYDEC a mis en œuvre un programme de développement humain d'envergure avec pour axes :

- sensibiliser le personnel en matière de management par la qualité dans le domaine de la prévention et sécurité ;
- former les téléconseillers du Centre de Relation Clientèle, avec la création de supports CD-ROM présentant dans le détail les trois métiers de LYDEC ;
- monter en puissance le projet d'alphabétisation fonctionnelle qui constitue une référence notable au Maroc.
  Au cours de l'année 2004, le Centre de Formation et de Perfectionnement a reçu 4 428 agents pour un total de 74 173 heures de formation.

Mobilité et évolution de carrière

En 2004, 325 agents ont bénéficié de la mobilité dont 50% en inter-entités. Ces actions visent à donner à chacun les moyens de développer ses compétences, d'accroître son efficacité, de valoriser son domaine d'excellence et pour certains de s'orienter vers de nouvelles perspectives de carrière.

« La sécurité au travail est notre préoccupation quotidienne ; c'est aussi l'affaire de tous les collaborateurs de LYDEC.
Dans un environnement de travail comme le notre, le respect des règles de sécurité revêt une importance capitale, non seulement pour assurer la sécurité du personnel, mais aussi des tiers et des entreprises sous-traitantes.
Sur le terrain, nos actions se concrétisent par un plan d'actions revu chaque année axé autour de campagnes de sensibilisation internes, séances de formation, amélioration et mise à disposition des équipements individuels et collectifs, visite de sécurité sur les chantiers, etc.
Résultat : de 1998 à fin 2004, le taux de fréquence et le taux de gravité des accidents au travail ont été réduits respectivement de 65% et 57%.
Il n'en demeure pas moins que nous devons déployer encore plus de vigilance. Notre objectif est d'arriver à zéro accident. »

Hassan SAGHIR,
Animateur Prévention et Sécurité

Politique sociale

LYDEC associe l'ensemble de ses partenaires sociaux à ses décisions stratégiques dans le cadre d'une politique qui favorise le dialogue collectif, le renforcement de la cohésion et la préservation d'un bon climat social. Ainsi, les trois protocoles d'accord signés en novembre 1998, juillet 1999 et juillet 2003 et les rencontres annuelles ont enrichi et nourri le dialogue social de LYDEC, tout en renforçant le sentiment d'appartenance à l'entreprise.

Prévention et sécurité

L'année 2004 a enregistré le déploiement du système de management de la santé et de la sécurité au travail à travers :

- le déploiement de la charte et de la politique Santé et Sécurité au Travail à l'ensemble des agents de maîtrise et d'exécution au travers de différentes rencontres internes (conventions, journées qualité …).
- la mise en œuvre du projet des travaux sous tension en basse tension (TST-BT). Après avoir été formés et équipés, les agents d'intervention (coupeurs et poseurs) sont aujourd'hui en mesure de pratiquer en toute sécurité les travaux sous tension sur les installations de comptage permettant ainsi de réduire les coupures pour intervention chez les clients.

  Les agents des services exploitation ont été également formés aux techniques des travaux sous tension sur les branchements aériens et aéro-souterrains.
  Après l'audit effectué par le SERECT, LYDEC a obtenu l'agrément des TST-BT pour son Centre de Formation et ses formateurs pour les activités sur les installations de comptage et les branchements.
- renforcement de la formation du personnel (26 970 heures de formation, soit 8 heures en moyenne par agent) vis-à-vis des risques liés aux activités de l'entreprise : management de la prévention, risque électrique, risque eau et assainissement, risque incendie, gestes et postures, sauvetage et secourisme au travail, risque routier.
- mise en place d'un comité d'hygiène et de sécurité constitué de représentants de la Direction Générale et des partenaires sociaux.

Information et communication

Innovation et diversité pour une plus grande proximité

Conformément aux axes de la vision «Massira 2007», LYDEC poursuit sa stratégie de communication à travers un dispositif marqué par sa diversité et sa complémentarité. En interne, LYDEC renforce le sentiment d'appartenance et de mobilisation autour de la dynamique de progrès continu déployée dans l'entreprise. En externe, LYDEC poursuit ses efforts en matière d'information et de services pour établir une relation de proximité et de confiance avec ses clients et son environnement.

Communication interne

Afin d'accompagner les projets stratégiques de l'entreprise et de renforcer la mobilisation et la cohésion des collaborateurs autour du projet d'entreprise «Massira 2007», plusieurs chantiers ont été engagés :

- tenue de la sixième convention annuelle de l'encadrement placée cette année sous le thème «Tous en action pour Massira 2007». Le même thème a été déployé à l'ensemble du Personnel d'exécution et discuté lors des rencontres de démultiplication organisées du 1er au 3 juin 2004 ;
- lancement de l'Intranet, un nouveau portail d'information interactif dédié au personnel de LYDEC. Véritable outil de travail au quotidien, l'Intranet rassemble plusieurs fonctionnalités et informations sur la vie de l'entreprise (flashs infos, revue de presse, photothèque, météo…) qui sont mises à jour quotidiennement ;
- diffusion en interne de la lettre «Réseau», du magazine «LYDEC Infos» et de supports d'affichage afin d'informer l'ensemble des collaborateurs sur les principaux sujets et événements de l'entreprise.

Communication externe et événementielle

En matière de communication externe et événementielle, LYDEC s'est attachée à favoriser le développement de canaux de proximité. Les actions les plus marquantes en 2004 sont :

- édition de 5 numéros du magazine «LYDEC & Vous» dont un numéro dédié au lancement de la nouvelle facture. Support riche en informations et conseils pratiques, il est distribué à plus de 750 000 exemplaires dans les boîtes aux lettres des habitants de Casablanca et Mohammedia ;
- lancement d'une campagne d'information pour les clients Marocains Résidant à l'Étranger : afin de répondre aux besoins spécifiques de cette catégorie de clients, un dispositif constitué de guichets dédiés, d'affiches et de dépliants a été mis en place dans toutes les agences LYDEC.
- lancement d'une campagne de communication générique sur l'axe «proximité et confiance» en octobre dans différents supports de la presse arabophone et francophone suivie de deux campagnes, la première sur l'ouverture des deux nouvelles agences Oulfa et Sidi Moumen et la deuxième sur notre site web www.lydec.ma ;
- parallèlement, LYDEC a lancé une campagne destinée aux Grandes Entreprises ayant pour but de les informer sur Inductis, la nouvelle ligne de services qui leur est dédiée ;
- organisation du traditionnel week-end médias en vue d'instaurer des relations de partenariat avec les organes de presse qui jouent un rôle de relais d'information auprès du grand public ;
- participation de LYDEC-SUEZ à France Expo 2004 qui a eu lieu du 10 au 13 mars au Parc des Expositions de l'Office des Changes. Les visiteurs ont pu observer le fonctionnement à distance et la souplesse du BCC sur le stand.

  Les colloques organisés en marge de cette exposition ont permis à LYDEC d'exposer plusieurs de ses domaines d'excellence notamment à travers une présentation sur la gestion de crises en cas d'inondations ;
- participation de LYDEC-SUEZ au 4ème congrès mondial de l'eau IWA 2004 qui s'est tenu du 19 au 24 septembre 2004 à Marrakech. Au cours de cette manifestation, LYDEC a exposé son savoir-faire dans le domaine de l'eau ainsi que le fonctionnement du BCC ;
- participation de LYDEC à la 20ème édition de Pollutec – le Salon International des Equipements, des Technologies et des Services de l'Environnement - qui s'est déroulé à Lyon du 30 novembre au 3 décembre 2004 et qui a connu par ailleurs, la participation importante de SUEZ représentée par ses différentes branches.

Démarche qualité

2004 : la certification, une étape vers l'efficience en 2007

Engagée dans un processus rigoureux d'amélioration continue de ses performances avec pour objectif la satisfaction durable de ses clients et des parties intéressées, LYDEC a élevé le niveau de professionnalisme de ses équipes. L'année 2004 est considérée comme l'année de la consécration du système de management par la qualité mise en œuvre par LYDEC, avec la certification de l'ensemble de ses activités suivant la norme ISO 9001 version 2000.

En 2004, les efforts se sont en effet poursuivis pour la construction du système de management par la qualité. Des dizaines de Groupes de Travail ont élaboré les procédures, instructions, documents-métiers, formulaires, fiches de fonctions et notes d'organisation, donnant naissance au système documentaire de l'entreprise et ce pour maîtriser davantage les processus et l'organisation.

Afin de suivre la réalisation des plans d'actions, des tableaux de bord ont été conçus et comportent les objectifs et indicateurs associés aux processus. Des points d'affichage et des bornes de consultation Qualité ont été mis en place pour informer le plus grand nombre de collaborateurs sur l'état d'avancement de la démarche.

L'ensemble des processus a été audité en interne pour vérifier l'application des règles mises en place, le niveau de réalisation des plans d'actions, ainsi que le respect des exigences normatives.

Le système de détection et de traitement des non-conformités a été mis en place. L'entreprise s'est également organisée pour permettre la remontée et le traitement des dysfonctionnements à travers des fiches problèmes et des fiches d'actions correctives et préventives (ACP).

Les résultats des audits et des retours d'informations recueillies auprès des clients sont analysés par les acteurs-clés du processus concernés qui effectuent également le suivi des non-conformités, des problèmes et des actions correctives et préventives.

Tous les agents d'exécution ont été directement sensibilisés à l'importance de la satisfaction du client, de la maîtrise des activités et du traitement des problèmes, dans le cadre d'une vaste opération intitulée «Parlons qualité». L'opération a mobilisé d'avril à octobre 2004 environ 2 900 agents.

La convention du 8 mai 2004, «Tous en action pour Massira 2007» a été marquée par la présentation de l'avancement des plans d'actions stratégiques et des plans d'actions d'amélioration et a été conclue par une présentation vivante de la cartographie générale des processus de LYDEC.

La première revue de système a eu lieu fin juin 2004 et a permis, au travers d'une auto-évaluation ciblée, de faire le point sur le fonctionnement du système de management de la qualité et d'en tirer les enseignements nécessaires.

L'audit de certification conduit par deux organismes, français et marocain (AFAQ-ASCERT International et SNIMA) a eu lieu du 23 novembre au 3 décembre 2004 avec une importante mobilisation de l'ensemble de l'entreprise. Au cours de leur mission, les auditeurs n'ont relevé aucun écart vis-à-vis des exigences de la norme.
Ils n'ont pas émis de remarque et ont fait part de points sensibles sachant que l'entreprise peut les prendre en charge. Ces bilans ont été présentés par les auditeurs aux membres du Comité de Direction Générale et à l'équipe Projet Qualité.

L'obtention de la certification ISO 9001 version 2000 a permis de concrétiser une étape dans la démarche engagée et a montré que LYDEC est organisée pour s'améliorer et poursuivre ses efforts pour atteindre l'efficience à horizon 2007, suivant le référentiel de la norme ISO 9004 qui prend en compte l'ensemble des activités d'une entreprise et vise la satisfaction de toutes les parties prenantes.

Système d'information

Des systèmes performants au service des métiers de LYDEC

LYDEC poursuit la modernisation de ses infrastructures informatiques pour accompagner le développement de ses activités et offrir une meilleure qualité de service. Plusieurs domaines d'activité ont bénéficié de réelles avancées technologiques durant l'année 2004.

Gestion de la relation client

Le Centre de Relation Clientèle est opérationnel depuis septembre 2004. Deux systèmes mis en œuvre par la Direction des Systèmes d'Informations (DSI), ont été déployés pour le bon fonctionnement de ce centre :

- un système de télécommunication de gestion des appels ;
- un système d'enregistrement et de suivi des appels.
  Ce système édite en temps réel dans les services concernés les ordres de travaux pour les réclamations nécessitant une intervention chez le client.

Règlement dans les Espaces SERVICES

En juin 2004, LYDEC a lancé un nouveau mode de paiement des factures d'eau et d'électricité permettant à un client de régler ses factures dans un Espace SERVICES (commerce de proximité, télé-boutiques, …).
Le système développé est basé sur l'utilisation de web-services. Une application distribuée connecte le poste de l'Espace SERVICES au système d'information de LYDEC via l'opérateur intermédiaire. L'enregistrement des règlements se fait en temps réel.

Nouvelle facture

Plusieurs écoutes ont été réalisées auprès des clients et plusieurs réunions des groupes de travail ont été nécessaires pour finaliser la conception de cette nouvelle facture qui est opérationnelle depuis novembre 2004. La DSI en édite chaque jour environ 50 000 exemplaires.

Montée de la version SAP

La dernière version du système SAP a été déployée à LYDEC : SAP Entreprise. Cette nouvelle version est plus conviviale et ouvre la voie à des extensions fonctionnelles importantes.

Intranet LYDEC

LYDEC a développé et déployé sur tous les postes un Intranet pour offrir aux collaborateurs un espace de communication et de collaboration convivial.

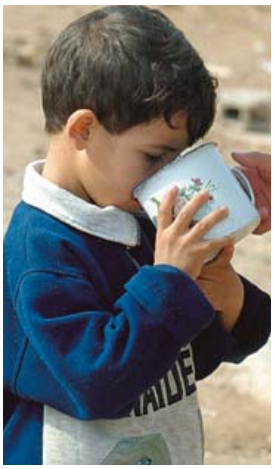
Schéma directeur

Dans le cadre de la démarche qualité, un ensemble de plans d'actions d'amélioration a été élaboré pour maîtriser et reconfigurer les processus de l'entreprise. Les conditions étaient donc réunies pour bâtir un schéma directeur des systèmes d'informations pour la période 2005-2007 en phase avec le projet Massira 2007 et les axes stratégiques de l'entreprise.

Développement durable

Un engagement citoyen soutenu

LYDEC décline son engagement citoyen et social à travers l'exercice de ses métiers et dans la dynamique de développement de ses services. LYDEC a fait de la promotion de l'esprit citoyen une de ses valeurs et se distingue par d'importantes actions pour la sauvegarde de l'environnement et l'amélioration du cadre de vie des habitants du Grand Casablanca.



Des actions au cœur des quartiers défavorisés

Plusieurs initiatives se traduisent par une amélioration significative des conditions de vie des habitants du Grand Casablanca. Ainsi, LYDEC a poursuivi son programme d'électrification par l'apport de solutions techniques et commerciales adaptées aux problématiques spécifiques de ces quartiers et le renforcement d'un contact de proximité avec les représentants de la population. A fin 2004, 30 000 familles ont été raccordées au réseau d'électricité et 80 000 foyers ont bénéficié de raccordements eau et assainissement.

Ce programme s'est accompagné par la prise en charge de la formation des participants aux micro-entreprises chargées d'installer et de gérer le réseau à l'intérieur du bidonville.

Actions de sensibilisation pour la protection de l'environnement

En partenariat avec les acteurs de la société civile, LYDEC joue un rôle de premier plan dans les actions de sensibilisation pour la protection de l'environnement et œuvre activement pour l'amélioration du cadre de vie dans le Grand Casablanca. Ainsi, LYDEC s'est notamment investie dans :

- L'opération plages propres :
  En signant une convention de partenariat avec la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement et l'Arrondissement d'Anfa pour l'aménagement de la plage Lalla Meryem à Casablanca, LYDEC contribue à la propreté et à l'hygiène du site touristique le plus prisé de la métropole, à la valorisation de l'image des plages marocaines, à la promotion du tourisme balnéaire et à l'esprit de civisme en général. Cette campagne «plages propres» a été l'occasion de sensibiliser les estivants à la préservation de l'environnement par une animation radio sur place. De même, LYDEC s'est associée aux efforts du Conseil Municipal de Mohammedia et de la SAMIR pour nettoyer la plage de Mohammedia et redonner ses lettres de noblesse à ce lieu très fréquenté par les estivants ;
- La campagne de sensibilisation et d'hygiène à l'occasion de l'Aïd Al Adha en distribuant des flyers de sensibilisation et des sacs de ramassage de déchets et en faisant relayer des spots publicitaires qui incitent à la protection de l'environnement et à veiller à la propreté de la ville.

Parrainage de l'émission «Rouh Al Moubadara»

Après «Dounia Al Bia», magazine dédié à la préservation de l'environnement, LYDEC a lancé en partenariat avec 2M «Rouh Al Moubadara» pour mieux faire connaître les initiatives positives qui existent au Maroc. Rendez-vous quotidien, «Rouh Al Moubadara» a montré tout au long de l'année que chaque marocain et chaque marocaine pourrait être un acteur actif dans le développement de son pays.

«Rouh Al Moubadara» s'arrête sur ce genre d'initiatives qui contribuent à la dynamique communautaire du Maroc et à l'expression desquelles participent des citoyens, des associations, des élus, des autorités, des artisans, des commerçants, des chefs d'entreprises…

Diffusés en langue arabe, des reportages et des portraits ont présenté des hommes et des femmes, des entreprises et des associations, des élus et des responsables publics, qui agissent, individuellement ou collectivement, dans leur secteur, dans leur ville ou tout simplement dans leur quartier et dont les actions ou les actes sont porteurs d'initiatives concrètes et louables.

Responsabilité sociale de l'entreprise

LYDEC, 1ère entreprise marocaine évaluée par une agence européenne de notation sociale

Afin d'établir un bilan objectif de sa responsabilité sociale, LYDEC a souhaité innover en confiant à fin 2003 à Vigeo, l'agence européenne de notation présidée par Mme Nicole NOTAT, ex-Secrétaire Générale de la CFDT en France, une mission d'évaluation-notation.

En s'appuyant sur un référentiel international opposable et précis comportant 38 critères, cette notation a porté de façon exhaustive sur les 6 domaines proposés par Vigeo :

- le respect des droits humains dans la société et sur les lieux du travail ;
- la valorisation des ressources humaines et l'amélioration continue des relations sociales ;
- la sauvegarde de l'environnement ;
- la valorisation des intérêts des clients et des fournisseurs ;
- la bonne gouvernance d'entreprise ;
- l'engagement sociétal.

Les résultats obtenus font ressortir que LYDEC est située au niveau «engagée» sur les domaines «Gouvernement d'entreprise » et «Sociétal».
Pour les auditeurs de Vigeo, LYDEC est non seulement active, mais l'entreprise assure un haut niveau de transparence et d'efficacité de son gouvernement d'entreprise et de son engagement sociétal.
Dans les domaines «Ressources Humaines», «Environnement» et «Clients-Fournisseurs», LYDEC est notée comme une entreprise «active».

Pour Vigeo, LYDEC est active dans la prise en compte des objectifs de la responsabilité sociale associés à ces domaines.

Dans le domaine «Droits Humains», LYDEC est située au niveau «prudent». Pour les auditeurs de Vigeo, LYDEC respecte effectivement les droits humains sur les lieux de travail et dans son environnement, sans toutefois faire de leur promotion, un objectif formalisé.

Ces performances qui sont en progression sur cinq domaines, montrent que les dimensions sociales, sociétales et environnementales sont clairement intégrées dans la stratégie globale de LYDEC.
Les attentes des quatre parties prenantes (autorité délégante, actionnaires, clients et salariés) font l'objet d'une attention manifeste.

LYDEC est porteuse d'une conception ouverte et proactive de la responsabilité d'une entreprise privée concessionnaire d'un service public en charge de la distribution de biens essentiels.

Entreprise citoyenne, LYDEC joue un rôle pionnier et reconnu pour le développement de la responsabilité sociale des entreprises au Maroc.

Rapport financier

Résolutions de l'Assemblée Générale Ordinaire 16 juin 2005

Première résolution

L'Assemblée Générale Ordinaire annuelle, après avoir entendu le rapport du Conseil d'Administration sur sa gestion durant l'exercice 2004 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 2004, après avoir examiné les états financiers au 31 décembre 2004, approuve ces rapports, le bilan et les comptes de l'exercice 2004 tels qu'ils sont présentés et desquels il résulte un bénéfice net de +220 103 851,44 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 2004 ainsi qu'il suit :

soit bénéfice net de l'exercice 2004	Dh + 220 103 851,44
5% à la réserve légale	Dh - 11 005 192,57
solde	Dh + 209 098 658,87
report à nouveau	Dh + 119 225 744,24
bénéfice distribuable	Dh + 328 324 403,11
à distribuer à titre de dividendes à raison de 22,5 Dh par action	Dh - 180 000 000,00
solde affecté en report à nouveau soit	Dh + 148 324 403,11

L'Assemblée Générale Ordinaire annuelle décide du paiement des dividendes à compter du 1er juillet 2005.

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 2004.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Cinquième résolution

- Monsieur Henri BOYE ayant démissionné de sa fonction d'administrateur en date du 2 novembre 2004, l'Assemblée Générale Ordinaire annuelle donne en tant que besoin, à cet administrateur, quitus de sa gestion pour l'exercice 2004.
- Monsieur Marc REGNARD ayant démissionné de sa fonction d'administrateur en date du 2 novembre 2004, l'Assemblée Générale Ordinaire annuelle donne en tant que besoin, à cet administrateur, quitus de sa gestion pour l'exercice 2004.
- Monsieur Jose Manuel KINDELAN ayant démissionné de sa fonction d'administrateur en date du 2 décembre 2004, l'Assemblée Générale Ordinaire annuelle donne en tant que besoin, à cet administrateur, quitus de sa gestion pour l'exercice 2004.
- Monsieur Carlos TEMBOURY MOLINA ayant démissionné de sa fonction d'administrateur en date du 2 décembre 2004, l'Assemblée Générale Ordinaire annuelle donne en tant que besoin, à cet administrateur, quitus de sa gestion pour l'exercice 2004.
- Monsieur Jose VILA BASSAS ayant démissionné de sa fonction d'administrateur en date du 2 décembre 2004, l'Assemblée Générale Ordinaire annuelle donne en tant que besoin, à cet administrateur, quitus de sa gestion pour l'exercice 2004.
- Monsieur Bernard PRADES ayant démissionné de sa fonction d'administrateur à l'issue du Conseil d'Administration du 14 décembre 2004, l'Assemblée Générale Ordinaire annuelle donne en tant que besoin, à cet administrateur, quitus de sa gestion pour l'exercice 2004.
- Monsieur Jean Daniel LEVY ayant démissionné de sa fonction d'administrateur à l'issue du Conseil d'Administration du 14 décembre 2004, l'Assemblée Générale Ordinaire annuelle donne en tant que besoin, à cet administrateur, quitus de sa gestion pour l'exercice 2004.
- Monsieur Saâd BENDIDI ayant démissionné de sa fonction d'administrateur en date du 14 janvier 2005, l'Assemblée Générale Ordinaire annuelle donne en tant que besoin, à cet administrateur, quitus de sa gestion pour l'exercice 2004.

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 les Conseils d'Administration en date du 10 décembre 2004, du 14 décembre 2004 et du 31 mars 2005 :

- Monsieur BAKKOURY Mustapha ; administrateur de sociétés ; de nationalité marocaine ; né le 20 décembre 1964 à Mohammedia, Maroc ; demeurant 103, rue Jbala Cité des Ambassadeurs Rabat, Maroc.
- FIPAR-Holding Société anonyme au capital de 720 000 000 de dirhams, immatriculée au Registre du Commerce de Rabat n° 29151 ayant son siège social Immeuble CDG, place Moulay El Hassan 10000 Rabat Maroc, représentée par Monsieur BENHALIMA

Mohammed Amine ; administrateur de sociétés ; de nationalité marocaine ; né le 30 janvier 1970 à Rabat Maroc ; demeurant 37, rue de la Fraternité 2ème étage, appartement 11 Quartier Racine, Casablanca, Maroc.

- Monsieur Ahmed DAROUICH de nationalité marocaine né le 17 mars 1950 à Bechar Algérie demeurant n° 93, La Corniche Hay El Fath – Route Côtière Casablanca – Maroc.
- Monsieur Saâd BENDIDI ; administrateur de sociétés ; de nationalité marocaine ; né le 30 octobre 1958 à Oujda Maroc ; demeurant angle Ibnou Sina et Ibn Chakir, villa Jisia Casablanca, Maroc.
- Monsieur Sébastien CASTRO MONTERO ; administrateur de sociétés ; de nationalité française ; né le 21 septembre 1940 à Casablanca Maroc ; demeurant 21 allée des Mimosas Anfa Casablanca, Maroc.
- Monsieur Erik de MUYNCK ; administrateur de sociétés ; de nationalité Belge ; né le 06 juin 1952 à Antwerpen (Anvers) demeurant à Sentier du Broek, 128 B – 1082 Berchem sainte Agathe (Bruxelles).
- Monsieur Georges CORNET ; administrateur de sociétés ; de nationalité Belge ; né le 11 mai 1949 à Ixelles (Belgique) demeurant avenue de Tervueren, 266/Bb – 1150 Bruxelles (Belgique).
- Monsieur Azeddine GUESSOUS ; administrateur de sociétés ; de nationalité marocaine ; né le 1er janvier 1941 à Fès ; demeurant 28, rue Tizin Tichka ; Longchamp – Casablanca Maroc.

Les mandats de ces administrateurs prendront 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.

Septième résolution

L'Assemblée Générale donne décharge au cabinet Masnaoui, Mazars et Guérard représenté par Monsieur Abdelkader Masnaoui et au Cabinet Price WaterHouse Coopers représenté par Monsieur Aziz Bidah de leur mandat de Commissaire aux comptes pour l'exercice 2004.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Huitième résolution

L'Assemblée Générale Extraordinaire ayant pris acte de la volonté de SUEZ Environnement de céder 379 661 actions (4,75 % du capital), de la volonté de ELYO de céder 260 339 actions (3,25% du capital) et de la volonté de RMA Watanya de céder 480 000 actions (6 % du capital), soit au total 1120 000 actions représentant 14% du capital, décide l'introduction en bourse des dites actions.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Neuvième résolution

En conséquence de la précédente résolution, l'Assemblée Générale Extraordinaire donne pleins pouvoirs au Conseil d'Administration à l'effet d'entreprendre l'ensemble des formalités légales et réglementaires permettant l'introduction en bourse précitée.

Le Conseil d'Administration aura le pouvoir de déléguer, avec faculté de substitution au Directeur Général :

- pour fixer le prix de l'offre publique de vente dans la fourchette de 210 à 240 Dh par action ;
- pour prendre toutes décisions nécessaires et déterminer toutes les autres conditions permettant la réalisation définitive de l'inscription, à la cote de la Bourse des Valeurs de Casablanca, de 1 120 000 actions (14% du capital) de la société qui seront cédées par SUEZ Environnement à hauteur de 379 661 actions (4,75% du capital), par ELYO à hauteur de 260 339 actions (3,25 % du capital) et par RMA Watanya à hauteur de 480 000 actions (6% du capital) et d'effectuer toutes formalités légales et administratives prévues en pareille matière.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Dixième résolution

L'Assemblée Générale Extraordinaire après avoir examiné les rapports spéciaux des conseils d'administration, du 14 décembre 2004 relatif à la modification des statuts suite à l'entrée des nouveaux actionnaires, et du 11 mai 2005 concernant le projet de statuts modifiés de la société qui fera désormais appel public à l'épargne, déclare adopter les statuts dans toutes leurs dispositions, décide de joindre un exemplaire au procès-verbal de la présente assemblée et charge le Conseil d'Administration d'accomplir toutes les formalités ; précision ici étant faite que la nouvelle rédaction desdits statuts, ne comporte par rapport au texte antérieur, pas d'autres modifications que celles rendues nécessaires par l'adoption des résolutions proposées par lesdits rapports spéciaux du Conseil d'Administration, dont notamment celles liées à la mise en harmonie avec la loi 17-95 dans ses dispositions relatives aux sociétés faisant appel public à l'épargne.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Onzième résolution

L'Assemblée Générale 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.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Rapport général des Commissaires aux Comptes

Exercice du 1er janvier au 31 décembre 2004

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 Société Lyonnaise des Eaux de Casablanca (LYDEC) arrêtés au 31 décembre 2004, 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 et assimilés de DH 1 156 130 951 dont un bénéfice net de DH 220 103 851 sont 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 qu'un tel 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 de la présentation générale des comptes. Nous estimons que notre audit fournit un fondement raisonnable de notre opinion.

Opinion sur les états de synthèse

A notre avis, les états de synthèse cités au premier paragraphe donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de la Société Lyonnaise des Eaux de Casablanca (LYDEC) au 31 décembre 2004 ainsi que du 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 au niveau du paragraphe 2 ci-dessus, nous attirons votre attention sur le fait que l'Autorité Délégante, représentant les Communes Urbaines de Casablanca, de Mohammedia et d'Ain Harrouda, ensemble successeurs de la Communauté Urbaine de Casablanca (CUC), et son autorité de tutelle (le Ministère de l'Intérieur) ont décidé de transférer la gestion du régime des retraites du personnel de la Gestion Déléguée de la Caisse Commune des Retraites (CCR) au RCAR. L'Autorité Délégante a ainsi, par un avenant à la Convention de Gestion Déléguée approuvé le 19 novembre 2003, mandaté LYDEC aux fins de transférer ledit régime des retraites au RCAR et défini les modalités de sa mise en œuvre et de son financement. Ce régime RCAR a pris effet rétroactivement le 1er octobre 2003.

Toutefois, concernant les opérations réalisées en lieu et place de l'Autorité Délégante avec la CCR, LYDEC se trouve avoir versé au 31 décembre 2004 un montant total de DH 403 millions au titre des pensions échues, qui devaient être servies par la CCR. Parallèlement, LYDEC n'a jamais versé à la CCR les cotisations salariales et patronales dont le cumul au 31 décembre 2004 s'élève à DH 310 millions.

La Commission Technique de Suivi réunie le 24 décembre 2004 a pris acte dans le procès verbal de la dite réunion, de l'existence de cet écart et a décidé, en accord avec LYDEC, que son apurement soit traité à l'occasion de la revue quinquennale du contrat prévu courant 2005, en vue de le solder.

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 1er avril 2005

Les Commissaires aux Comptes

Price Waterhouse
Aziz BIDAH
Associé

Masnaoui Mazars Audit
Abdelkader MASNAOUI
Associé

Bilans synthétiques aux 31 décembre 2004 & 2003

Montants exprimés en milliers de dirhams

Actif	31/12/04	31/12/03
Actif Immobilisé domaine concédé	5 819 494	5 873 337
Actif immobilisé domaine privé		
Immobilisations en non valeurs	63 438	93 079
Immobilisations incorporelles	1 863 450	1 565 380
Immobilisations corporelles	66 395	84 415
Immobilisations financières	6 946	6 757
Immobilisations en cours	-	-
Sous total	**7 819 723**	**7 622 968**
Actif circulant		
Stocks	45 857	43 289
Clients et comptes rattachés	1 066 964	1 168 641
Autres débiteurs	800 660	777 061
Fonds de travaux	1 901	3 138
Titres et Valeurs de Placement LYDEC	-	
Sous total	**1 915 383**	**1 992 129**
Disponibilités	500 104	656 205
Total actif	**10 235 210**	**10 271 302**

Passif	31/12/04	31/12/03
Droits de l'Autorité Délégante	5 819 494	5 873 337
Financement permanent		
Capitaux propres	1 156 131	1 036 027
Provisions pour risques et charges durables		-
Dettes financières	628 756	632 087
Sous total	**7 604 381**	**7 541 451**
Passif circulant		
Fournisseurs et comptes rattachés	1 236 429	1 300 043
Autres créditeurs	898 626	1 016 662
Autres provisions pour risques et charges	178	232
Sous total	**2 135 233**	**2 316 937**
Trésorerie passif	495 596	412 913
Total passif	**10 235 210**	**10 271 302**

Compte de Produits & Charges aux 31 décembre 2004 & 2003

Montants exprimés en milliers de dirhams

	Nature	31/12/04	31/12/03
I	**Produits d'exploitation**		
	Vente de marchandises	3 864 745	3 870 746
	Vente de biens et services	391 076	468 434
	Variation de stocks		-
	Immobilisations produites pour soi-même	120 967	92 175
	Subvention d'exploitation		-
	Autres produits d'exploitation		-
	Reprises d'exploitation : transferts de charges	74 603	88 653
	Total I	**4 451 391**	**4 520 008**
II	**Charges d'exploitation**		
	Achats revendus de marchandises	- 2 711 058	-2 774 946
	Achats consommés de matières et fournitures	-395 797	-431 646
	Autres charges externes	-227 545	-211 310
	Impôts et taxes	- 6 494	- 9 227
	Charges de personnel	-465 916	-480 448
	Autres charges d'exploitation	-56 985	-74 665
	Dotations d'exploitation	-228 619	-205 050
	Total II	**-4 092 413**	**-4 187 292**
III	**Résultat d'exploitation (I – II)**	**358 978**	**332 716**
IV	Résultat financier	-13 044	-12 194
V	Résultat courant	345 933	320 522
	Résultat non courant	- 3 176	17 400
	Résultat avant Impôt	342 757	337 922
	Impôt sur le résultat	- 122 653	-118 297
	Résultat net	**220 104**	**219 625**

Etat des Soldes de Gestion aux 31 décembre 2004 & 2003

Montants exprimés en milliers de dirhams

	31/12/04	31/12/03
I Tableau de formation des résultats (TFR)		
Ventes de fluides	3 864 745	3 870 746
Achats de fluides	- 2 711 058	- 2 774 946
Marge sur ventes	**1 153 688**	**1 095 799**
Production de l'exercice	**512 043**	**560 609**
Ventes de biens et services	391 076	468 434
Immobilisations produites pour soi-même	120 967	92 175
Consommation de l'exercice	**-623 342**	**-642 956**
Achats consommés de matières et fournitures	-395 797	-431 646
Autres charges externes	-227 545	-211 310
Valeur ajoutée	**1 042 388**	**1 013 452**
Impôts et taxes	-6 493	-9 227
Charges de personnel	-465 916	-480 447
Excédent brut d'exploitation	**569 979**	**523 778**
Autres produits d'exploitation		-
Autres charges d'exploitation	-56 985	-74 665
Reprise d'exploitation : transferts de charges	74 603	88 653
Dotations d'exploitation	-228 619	-205 050
Résultat d'exploitation	**358 978**	**332 716**
Résultat financier	**-13 044**	**-12 194**
Résultat courant	**345 933**	**320 522**
Résultat non courant	**-3 176**	**17 400**
Impôt sur les sociétés	**-122 653**	**-118 297**
Résultat net de l'exercice	**220 104**	**219 625**
II Capacité d'autofinancement (CAF)		
Résultat net de l'exercice	**220 104**	**219 625**
Dotations d'exploitation	180 141	168 489
Dotations financières		-
Dotations aux provisions durables		-
Reprises d'exploitation	-	-2 883
Reprises financières		-
Reprises non courantes		-
Produits des cessions d'immobilisations	-15	-13
Valeurs nettes d'amortissement des immobilisations cédées	29	18
Capacité d'autofinancement	**400 258**	**385 236**
Distribution de bénéfices	-100 000	-100 000
Autofinancement	**300 258**	**285 236**

Délégations

• Délégation de Casa - Anfa
48, rue Mohamed Diouri
Tél : 022.54.90.54

• Délégation de Ain Chock - Hay El Hassani
Bd Ghandi angle Av. Yacoub El Mansour
Tél : 022.95.95.95

• Délégation de Derb Soltane - El Fida
Route Ouled Ziane (près de la Gare routière)
Tél : 022.81.28.15

• Délégation de Ben M'Sik - Sidi Othmane
Dar Touzani, Km 7, Bd Mohammed VI
Tél : 022.29.19.01/04

• Délégation de Ain Sebaâ - Hay Mohammadi
Angle allée des Mûriers et Eucalyptus
Tél : 022.35.00.54/55

• Délégation de Sidi Bernoussi - Zenata
Angle Bd Ben Said Salah et Mokhtar
Ben Ahmed El Garnaoui
Tél : 022.73.15.74/75

• Délégation de Mohammedia
52, Bd Hassan II, Mohammedia
Tél : 023.31.06.71/72

Agences

• Moulay Hassan 1er
Angle Av. Hassan 1er et rue Gouraud
Tél : 022.54.95.95

• Koutoubia
Résidence Koutoubia, N° 5, Ain Chock
Tél : 022.50.56.52/53

• Oum Errabii
Angle Bd Oum Errabii et Bd Oued Sebou
Tél : 022.90.05.70

• Moulay Rachid
Angle Avenue N et Bd Elakid Elallam
Tél : 022.55.38.98

• Dar Lamane
Dar Lamane, bloc A (en face du complexe sportif)
Tél : 022.60.78.69

• Sidi Moumen
37, Hay Al Ouala - Lotissement Taliby - Tacharouk

• Aîn Harrouda
Lot. Guessous, N°55
Tél : 022.33.23.76

• Mohammédia El Alia
278, Bd de la Résistance, Hassania 1
Tél : 023.28.38.38

vers Massira 2007

Conception & réalisation : ALIF Communication

LYDEC - Direction de la Communication - septembre 2005

www.lydec.ma

Siège : 48, rue Mohamed Diouri • B.P. 16048 • Casablanca
Direction Générale : Angle Avenue Hassan I[er] et rue Gouraud • Casablanca
Tél.: 022 54 90 54 (lignes groupées)