



Politique Générale de Lydec

Conscients des exigences de la responsabilité qui a été confiée à notre entreprise, en tant qu'opérateur de services publics qui gère la distribution d'eau et d'électricité, la collecte des eaux usées et pluviales et l'éclairage public, dans le cadre d'un contrat de gestion déléguée, nous accomplissons nos missions avec comme raison d'être : apporter au quotidien des services essentiels de qualité aux citoyens et aux acteurs économiques dans un esprit d'efficacité, d'innovation et de partenariat pour contribuer au développement durable de notre territoire d'ancrage.

De par ses métiers, les synergies qui en découlent et son ancrage territorial, notre entreprise développe ainsi en continu, au-delà de son expertise technique, clientèle et managériale, une démarche sociétale adaptée à ses différentes parties prenantes fondée sur la proximité, la confiance, l'éthique, la transparence et le respect des droits humains.

Notre politique générale repose sur une démarche intégrée de management des risques, notamment professionnels, industriels, environnementaux, énergétiques, sociétaux, éthiques, opérationnels, ceux liés à la sécurité de l'information, ainsi que sur un engagement de conformité aux exigences légales, réglementaires, contractuelles, et toutes celles décidées par notre entreprise ou par le Groupe SUEZ.

Afin de structurer notre démarche dans sa globalité, notre entreprise s'est dotée d'un projet d'entreprise «Synergies 2025». Bâti sur la base du dialogue avec les parties prenantes, de l'analyse de l'environnement externe et de nos ambitions, «Synergies2025» fixe trois orientations stratégiques et un socle commun à nos missions qui se déclinent en 7 enjeux permettant de fixer nos objectifs :

- **Écouter et servir tous nos clients dans le cadre d'une relation dynamique et transparente**
- **Développer et apporter des solutions durables, innovantes et adaptées aux enjeux de la ville, en nous appuyant sur notre expertise métiers**
- **Agir au quotidien en partenaire engagé et socialement responsable au plus près des attentes de nos parties prenantes**

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

➤ **Enjeu Client** : Transformer la relation client en une expérience créatrice de valeur.

➤ **Enjeu Contrat de gestion déléguée** : Réussir l'adaptation des dispositions contractuelles et du modèle économique au nouveau contexte réglementaire, économique, environnemental, ainsi qu'aux attentes des parties prenantes et saisir les nouvelles opportunités. Harmoniser le périmètre du service et prolonger le contrat de gestion déléguée pour répondre aux besoins d'investissement.

➤ **Enjeu Capital Humain** : Faire du bien-être de nos collaborateurs un levier de performance de notre entreprise. Développer au quotidien et valoriser notre capital humain à travers la mobilisation des compétences, l'engagement et l'intelligence collective.

➤ **Enjeu Excellence opérationnelle** : Améliorer en continu la qualité de service et la performance globale de l'entreprise en se basant sur l'Innovation, la digitalisation et les nouvelles technologies.

➤ **Enjeu Culture sécurité** : Poursuivre le déploiement de la culture juste à tous les niveaux. Ancrer la culture sécurité en passant d'une sécurité réglée à une sécurité gérée afin de pérenniser la mobilisation de toutes les parties prenantes, en intervention, en déplacement et sur site.

➤ **Enjeu Image & Culture d'entreprise** : Être reconnue comme une entreprise experte, innovante, accessible et transparente, respectueuse de ses engagements et socialement responsable, en s'appuyant sur notre culture d'entreprise.

➤ **Enjeu Responsabilité sociétale de l'Entreprise** : Renforcer notre contribution au Bien Commun et à la transition durable de notre territoire d'ancrage, en nous appuyant sur le dialogue avec les parties prenantes.

En complément de son engagement en matière de Développement Durable, à travers sa démarche RSE et consciente de l'exemplarité qu'elle porte en tant qu'entreprise de service public de référence au Maroc, Lydec développe résolument une pratique intègre et transparente des affaires, en adoptant un principe de tolérance zéro à l'égard de toutes formes de corruption.

Les réponses stratégiques à ces enjeux, associées au développement de nos collaborateurs, s'inscrivent dans le respect de nos valeurs : Orientation Client, Innovation, Intégrité et Solidarité. Celles-ci, nous rassemblent et nous guident dans l'exercice de notre mission et dans chacune de nos actions.

Pour donner corps à nos orientations stratégiques et répondre au mieux aux enjeux de l'entreprise, nous nous engageons à faire progresser notre système de management de la performance, selon une approche intégrée et à garantir la disponibilité des informations et des ressources nécessaires à l'atteinte de ses objectifs. Cette approche est basée sur les principes de management par les processus, l'amélioration de nos performances et les engagements à :

- Développer la performance et satisfaire nos clients - ISO 9 001 ;
- Éliminer les dangers, réduire les risques pour la Santé et la Sécurité et procurer des conditions de travail sûres et saines pour la prévention des traumatismes et pathologies liés au travail - ISO 45 001 ;
- Sécuriser le système d'information, améliorer les services aux clients et instaurer une culture sécurité – DNSSI et ISO/CEI 27 001 ;
- Prévenir et limiter les impacts sur l'environnement - ISO 14 001 ;
- Interdire la corruption et encourager le signalement de comportements non éthiques, en confiance et sans crainte quant à de possibles mesures de représailles - ISO 37 001 ;
- Améliorer la performance énergétique, favoriser l'achat et la conception de produits et services économes en énergie - ISO 50 001 ;
- Fournir un service de formation de qualité - ISO 29 993 ;
- Assurer la compétence, l'impartialité et la cohérence du processus d'analyse, de mesure et d'étalonnage - ISO/CEI 17 025.

Nous exerçons par ailleurs nos missions, tout en développant notre performance opérationnelle et la recherche permanente de l'efficacité, lesquelles représentent les moteurs de Synergies 2025.

Dans ce sens, les responsabilités et autorités sont attribuées aux différentes fonctions, y compris en matière de lutte contre la corruption pour laquelle la Déontologue assure la conformité anti-corruption en toute indépendance.

De même, Lydec déploie les principes de la Culture Juste qui définit les pratiques managériales et les conséquences liées au respect ou non de la Politique Générale. Lydec favorise également en amont la participation et la consultation du personnel et de ses représentants.

Cette politique constitue une vision commune et partagée qui mobilise toutes les forces vives de Lydec pour satisfaire durablement l'ensemble de nos parties prenantes. Elle fixe le cap et fédère nos objectifs et nos actions dans le cadre de nos processus, nos projets et nos activités en nous appuyant sur nos capacités de transversalité, d'innovation et d'agilité.

Enfin, nous nous engageons à garantir la disponibilité des informations et des ressources nécessaires à l'atteinte de ces objectifs.

Casablanca, le 15 Octobre 2019

Jean- Pascal DARRIET
Directeur Général

