



Rapport de Gestion Exercice 2015

Préambule

Le présent document a été établi conformément aux dispositions de la loi 17-95 sur les sociétés anonymes, notamment à celles de :

- **l'article 142 :**

« le rapport doit contenir tous les éléments d'information utiles aux actionnaires pour leur permettre d'apprécier l'activité de la société au cours de l'exercice écoulé, les opérations réalisées, les difficultés rencontrées, les résultats obtenus, la formation du résultat distribuable, la proposition d'affectation du-dit résultat, la situation financière de la société et ses perspectives d'avenir. Si la société possède des filiales ou des participations ou si elle contrôle d'autres sociétés, le rapport doit contenir les mêmes informations à leur sujet, avec leur contribution au résultat social ».

- **l'article 155 :**

« dans les sociétés faisant appel public à l'épargne, le rapport de gestion du Conseil d'administration fait ressortir la valeur et la pertinence des investissements entrepris par la société, ainsi que leur impact prévisible sur le développement de celle-ci. Il fait également ressortir, le cas échéant, les risques inhérents auxdits investissements ; il indique et analyse les risques et événements, connus de la direction ou de l'administration de la société, et qui sont susceptibles d'exercer une influence favorable ou défavorable sur sa situation financière ».

Comme prévu par la loi n°78-12 et le dahir n°1-15-106 du 29 juillet 2015 la promulguant, ce rapport sera mis à disposition des actionnaires sur le site Internet de la Société au plus tard le 21ème jour précédant la date de l'Assemblée générale ainsi que tous les documents visés par l'article 121 et 121 bis. Il sera également tenu à disposition au siège social de la Société et envoyé à ses frais aux actionnaires qui en feront la demande.

Sommaire

I. Le mot du Président du Conseil d'administration	7	5 INFORMATIONS FINANCIERES	47
II. Rapport de Gestion	11	5.1 Faits marquants de l'exercice	
1 PRESENTATION DE LYDEC	13	5.2 Synthèse de l'évolution des résultats	
1.1 Profil		5.3 Analyse de la marge	
1.2 Faits marquants 2015		5.4 Excédent brut d'exploitation	
2 GOUVERNANCE D'ENTREPRISE	21	5.5 Compte de produits et charges	
2.1 Le Conseil d'Administration		5.6 Flux de trésorerie et projet d'affectation du Résultat	
2.2 Les Comités permanents du Conseil		6 ACTIVITES OPERATIONNELLES	55
2.3 Ethique et déontologie de Lydec		6.1 Au service d'une ville durable	
2.4 Dispositifs d'audit interne et d'inspection générale, de contrôle interne, de gestions des risques		6.2 Investissements	
2.5 L'Assemblée Générale des Actionnaires		6.3 Relation clientèle	
3 DIRECTION GENERALE	35	6.4 Exploitation Eau	
3.1 La Direction Générale		6.5 Exploitation Assainissement	
3.2 Stratégie – <i>Le projet Synergies 2020</i>		6.6 Exploitation Electricité	
3.3 Le management de la performance et de l'innovation		6.7 Exploitation Eclairage public	
3.4 Wassit Lydec, la médiation d'entreprise		6.8 En support des métiers	
4 CONTRAT DE GESTION DELEGUEE	41	6.9 Ressources humaines	
		6.10 Responsabilité Sociétale de l'Entreprise	
		6.11 Dialogue avec les parties prenantes	
		7 PERSPECTIVES 2016	93
		III. AGO du 7 juin 2016	97
		IV. Glossaire	101

**Le mot du Président
du Conseil d'administration**

Le mot du Président du Conseil d'administration

Madame, Monsieur,

Cher actionnaire,

L'Assemblée Générale Ordinaire de Lydec se tiendra le 7 juin 2016 à 14h à la Bourse de Casablanca. J'ai le plaisir de vous y inviter.

L'Assemblée Générale est un moment d'information et de dialogue privilégié. Elle vise à vous informer sur la vie de votre entreprise mais aussi à répondre à toutes questions que vous souhaiteriez nous poser.

A cette occasion, vous serez appelé(e) à vous prononcer, par vote, sur les résolutions proposées par le Conseil d'Administration, qui concernent notamment l'approbation des comptes 2015 et le montant du dividende proposé.

J'espère que vous pourrez assister en personne à notre Assemblée Générale. Si toutefois vous en étiez empêchés, la société met à votre disposition différents moyens de vote à distance¹ pour vous permettre d'y participer, et qui sont détaillés dans ce document.

Vous trouverez dans ce document toutes les informations utiles en vue de cette réunion pour apprécier les décisions qui vous seront soumises, notamment les rapports portant sur

- le gouvernement d'entreprise,
- les comptes,
- les projets de résolutions.

Ils sont, avec les autres documents requis par la loi, mis à disposition sur le site Internet de la société et peuvent vous être adressés- sans frais -à votre demande.

Je saisis cette occasion pour remercier chacune et chacun d'entre vous pour la confiance que vous témoignez à notre belle entreprise, Lydec, pleinement engagée au service du développement durable du Grand Casablanca et de la satisfaction de tous ses clients.

Dominique Mangin d'Ouince

Président du Conseil d'Administration



¹ Cf Chapitre Assemblée générale du 7 juin 2016 – p97 du document.

Rapport de Gestion

Sommaire

1. Présentation du Groupe
2. Gouvernance d'entreprise
3. Direction Générale
4. Contrat de Gestion déléguée
5. Informations financières
6. Activités opérationnelles
7. Perspectives 2016



1 PRESENTATION DE LYDEC

1.1 Profil

1.2 Faits Marquants 2015

Profil de Lydec

Mission

Créée en 1995, Lydec gère la distribution d'eau et d'électricité, la collecte des eaux usées et pluviales et l'éclairage public pour 5 millions d'habitants de la Région du Grand Casablanca (Maroc), dans le cadre d'un contrat de gestion déléguée signé en 1997 par l'Autorité Délégente* (Communes urbaines de Casablanca, Mohammedia et Ain Harrouda), l'Autorité de Tutelle* (Ministère de l'Intérieur) et le Délégataire (Lydec).

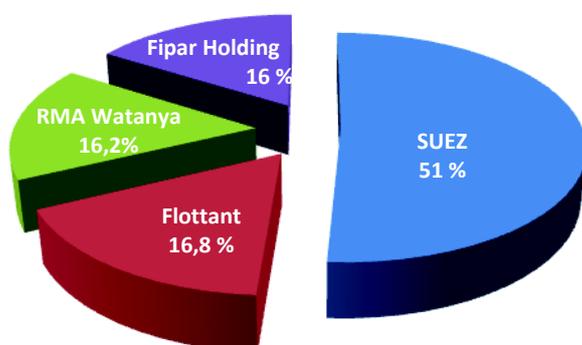
Valeurs

Exemplarité, Professionnalisme, Confiance, Innovation, Cohésion, Esprit citoyen

Données clés 2015

- 3 569 collaborateurs, 2 millions de clients Eau et Electricité
- 6 934 MDhs de chiffre d'affaires, 277 MDhs de résultat net
- Capital social : 800 000 000 Dhs
- Actionnariat stable réparti entre SUEZ Environnement, RMA Watanya, Fipar Holding et une part de flottant depuis son introduction à la Bourse de Casablanca en 2005
- Près de 13,8 milliards de dirhams² investis depuis 1997 au service du développement du Grand Casablanca et de la qualité du service aux clients
- Quadruple certification Qualité (ISO 9.001, OHSAS 18.001, ISO 27.001, ISO 14.001) et double accréditation ISO 17.025 (Centre Technique de Métrologie et Laboratoire Labelma)
- Reconnue Top Performer RSE en 2012, 2014 et 2015 par Vigeo
- Accessibilité des services et interventions rapides « dépannage » 24 h/24, 7 jours/7

Répartition du capital au 2 juin 2015



SUEZ : Opérateur mondial dédié aux métiers de l'eau et des déchets, présent sur les cinq continents.

Fipar-Holding : Fonds d'investissement du groupe Caisse de Dépôt et de Gestion (CDG).

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

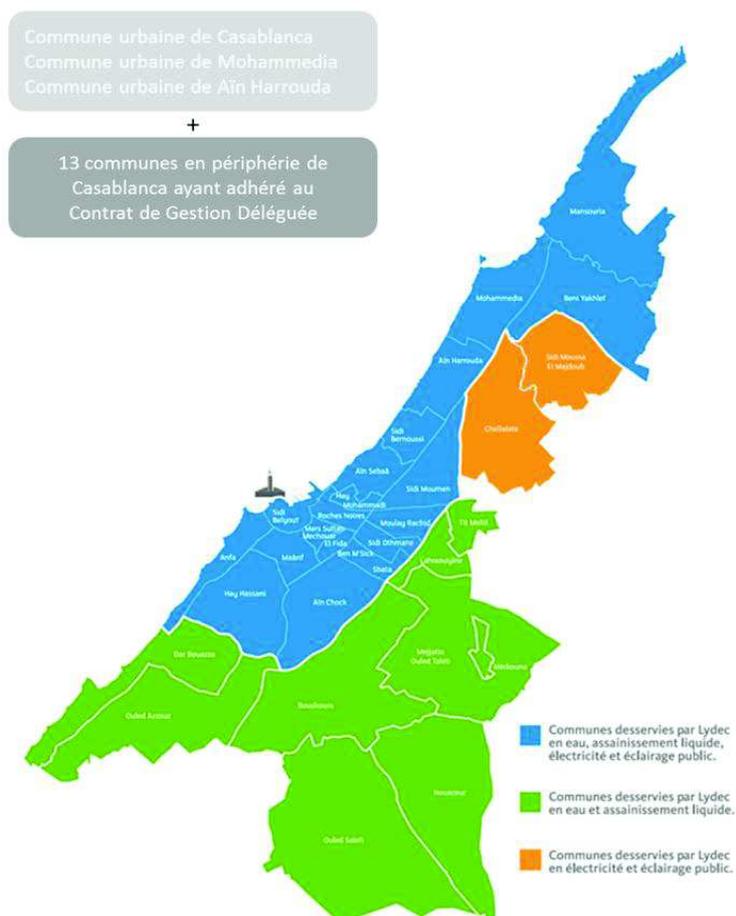
² Investissements hors Travaux tiers, exprimés TTC, y compris Charges Indirectes, Peines & Soins

La société est de forme société anonyme à Conseil d'administration et soumise aux dispositions des lois relatives aux sociétés anonymes et aux sociétés faisant appel public à l'épargne.

La dénomination sociale de la société est « Lydec » depuis sa modification votée par l'Assemblée générale du 2 juin 2015 (anciennement « Lyonnaise des Eaux de Casablanca »).

Objet social

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



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

Le contrat de gestion déléguée est régi par une gouvernance spécifique.
(cf chapitre Contrat de gestion déléguée p41).

Faits Marquants 2015

Janvier

- **1^{er} janvier**: Mise en œuvre des nouvelles dispositions tarifaires décidées par le Comité de suivi de la gestion déléguée de juillet 2014
- **Janvier** : Poursuite auprès de tous les clients des actions de proximité et de pédagogie sur les nouvelles dispositions tarifaires décidées par les autorités
- **12 au 15 janvier** : Reconnaissance de la qualité des processus de Lydec par la quadruple certification de l'entreprise selon les normes ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 27 001, et ISO 14001 (station de Médiouna) et double accréditation selon le référentiel NM ISO/CEI 17025 pour le laboratoire Labelma et le Centre technique de métrologie.
- **28 janvier** : Lancement officiel de la Fondation Lydec, qui vise à donner un nouvel élan à l'engagement sociétal de l'entreprise, et à renforcer son ancrage territorial par le biais de projets concrets, durables et novateurs.

Février

- **26 février** : Tenue du Conseil d'Administration d'arrêté des comptes portant sur l'exercice 2014. Le Conseil a été précédé d'un Comité d'Audit, d'un Comité d'Ethique et de Développement Durable.
- **12 février** : Signature par la Fondation Lydec de son premier partenariat, avec L'Association des Enseignants des Sciences de la Vie et de la Terre (l'AESVT) pour développer l'éducation à l'environnement et au développement durable.
- **16 au 20 février** : Célébration de la Journée Nationale de la Sécurité Routière par l'organisation d'actions de sensibilisation au profit des collaborateurs de Lydec, sous le thème « Sécurité Routière, nous sommes tous responsables », en collaboration avec le Comité National de Prévention des Accidents de la Circulation.
- **23 février** : Conclusion par la Fondation Lydec d'un partenariat avec Aquassistance Maroc, association humanitaire des collaborateurs volontaires de Lydec et des autres filiales de SUEZ au Maroc, visant l'accès aux services dans les localités reculées.

Mars

- **9 mars** : Obtention de plusieurs prix à l'occasion de la 7^{ème} édition des Trophées Innovation de SUEZ pour le projet d'entreprise Synergies 2020 , consacré lauréat dans la catégorie – Management, ressources humaines, santé et sécurité – et également primé « Coup de Cœur des Collaborateurs » de SUEZ.
- **18 au 27 mars**: Célébration de la Journée Mondiale de l'Eau sur le thème « l'eau et le développement durable », avec la mise en œuvre d'un programme de sensibilisation des parties prenantes à l'environnement et au développement durable.
- **24 mars** : Présentation des résultats de l'exercice 2014 pour les analystes financiers à la Bourse de Casablanca

Avril

- **13 avril** : Ouverture de la nouvelle agence Diouri. Repensée et réaménagée, elle vise à réinventer l'expérience client et offrir un service plus proche de la clientèle et de ses besoins.
- **12 au 17 avril** : Participation au 7^{ème} Forum Mondial de l'Eau à Daegu, Corée du Sud. Lydec a partagé son expérience d'amélioration de la satisfaction clientèle grâce aux technologies SMART, ainsi que les principes du financement des investissements.
- **22 avril** : Inauguration par la Fondation Lydec de l'exposition « Le secret de la vie », dédiée à l'éducation et la sensibilisation à l'eau, en partenariat avec l'AESVT-Maroc.
- **28 avril** : Célébration de la Journée Mondiale de la Santé et Sécurité au Travail, sous le thème « Mon capital santé, un atout pour la vie », marquée notamment par des actions de sensibilisation destinées aux collaborateurs de Lydec.

Mai

- **13 mai** : inauguration par Sa Majesté le Roi Mohammed VI de la station de pré-traitement « EAUCEAN » à Sidi Bernoussi, ouvrage majeur du système anti-pollution (SAP-Est) du Grand Casablanca permettant de porter le taux de dépollution des eaux usées de Casablanca à 100%. Ont assisté à cette inauguration royale, le Ministre de l'Intérieur, le Ministre de l'Energie, des Mines, de l'Eau et de l'Environnement, la Ministre déléguée en charge de l'Environnement, le Wali du Grand Casablanca, le Président de l'Autorité Déléguée, le président du conseil régional du Grand Casablanca, le Directeur Général de SUEZ et la Directrice Générale Adjointe de SUEZ.
- **Mai** : lancement des travaux de déviation et de protection du réseau impacté par la construction des nouvelles lignes de tramway.

Juin

- **1^{er} au 10 juin 2015** : Mise en œuvre d'un programme de communication et de sensibilisation des parties prenantes à l'environnement et au développement durable, à l'occasion de la célébration de la Journée Mondiale de l'Environnement et de la participation de Lydec à la Journée Mondiale de l'Océan sous l'égide de l'Unesco
- **2 juin** : Tenue de l'Assemblée Générale Mixte des Actionnaires portant notamment sur l'approbation des comptes annuels de 2014 et le changement de dénomination sociale : « Lyonnaise des Eaux de Casablanca » devient « Lydec ».
- **2 juin** : Tenue d'un Conseil d'Administration et d'un Comité de Nomination et de Rémunération.
- **2 juin** : Participation à une opération écologique nationale pilotée par le Ministère délégué chargé de l'Environnement afin d'éliminer des Polychlorobiphényles (PCB) présents dans certains transformateurs.
- **Juin** : Mise en service de deux nouvelles cuves de 10.000 m³ chacune afin d'agrandir le réservoir de Merchich, à Bouskoura, étape-clé dans le renforcement de la sécurité de la distribution de l'eau potable sur cette zone.
- **5 juin** : Inauguration de l'EXP'Eau « Le secret de la vie » au Centre d'Education à l'Environnement de Mohammedia, en présence de Rachid Benmokhtar, Ministre de l'Education Nationale et de la Formation Professionnelle et d'Ali Salem Chaggaf, Gouverneur de la préfecture de Mohammedia, et en partenariat avec l'AESVT-Maroc.
- **30 juin** : achèvement des travaux de raccordement hors site du réseau d'assainissement du projet Ennasser, projet structurant de 250 ha situé dans la province de Nouaceur.

Juillet

- **18 juin au 17 juillet** : Tenue de la 3^{ème} édition de l'opération Ramadan Attadamoun, organisée par la Fondation Lydec en partenariat avec plusieurs associations. Cette action a mobilisé les collaborateurs Lydec et a permis à de nombreuses familles en situation de précarité de bénéficier d'une aide solidaire grâce à la distribution de paniers contenant des produits de première nécessité.

Août

- **20 juillet au 31 août** : Participation annuelle à l'opération « Plages propres », initiée par la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement, avec une édition placée sous le signe de la sensibilisation et de l'animation artistique.

Septembre

- **4 septembre** : Tenue des élections communales et régionales
- **7 septembre** : Élection du président de la Communauté Urbaine de Casablanca, M. Abdelaziz Omari
- **9 septembre** : Tenue d'un Conseil d'Administration d'arrêté des comptes semestriels. Le Conseil a été précédé d'un Comité d'Audit et d'un Comité d'Éthique et de Développement Durable.
- **14 septembre** : Election du Président du Conseil de la région Casablanca-Settat, M. Mustapha Bakkoury.
- **15 au 16 septembre** : Organisation de la première session du cycle Health & Security Middle Management, afin de renforcer la formation des managers d'encadrement intermédiaire à la sécurité.
- **17 septembre** : Adoption par le gouvernement du projet de décret relatif au découpage administratif du Royaume, qui met en cohérence le découpage territorial des wilayas avec le nouveau découpage régional. La région de Casablanca-Settat, se compose des préfectures et des provinces de Casablanca, Mohammedia, El Jadida, Nouaceur, Mediouna, Benslimane, Berrechid, Settat et Sidi Bennour.
- **22 septembre**: Présentation des résultats financiers de Lydec, au titre du 1er semestre 2015, auprès des analystes financiers à la Bourse de Casablanca
- **28 et 29 Septembre** : Revue stratégique annuelle du projet d'entreprise Synergies 2020 par le Comité de Direction Générale.
- **21 septembre au 18 octobre** : Organisation pour la première fois d'un jeu-concours éco-gestes au profit des clients de Lydec, afin de les sensibiliser à l'importance de l'économie des ressources.

Octobre

- **7 octobre** : Dans le cadre de la sécurisation de l'alimentation électrique en HTA du centre-ville de Ouled Haddou, mise en service du premier câble 60 kV en provenance du poste source et substitution de de la ligne aérienne ONEE C5 Bouskoura.
- **14 octobre** : Dans le cadre du renforcement de sa démarche RSE, adhésion de Lydec aux 10 Principes du Pacte Mondial des Nations Unies.
- **19 octobre** - Ouverture de la 1^{ère} agence pilote « Espace multi-services » à Tit Mellil, qui vise à promouvoir l'écoute, la proximité et l'amélioration de la qualité de service à la clientèle.
- **19 au 26 octobre** : Organisation de la 4^{ème} édition de la Semaine du Développement Durable de Lydec.
- **26 octobre** : Organisation d'un colloque sur le thème de « La révolution de la ressource, le temps des grands changements » et tenue du 8^{ème} séminaire du Comité d'Orientation sous le thème « La RSE, moteur d'un projet d'entreprise innovants, agile et transversal ». Rassemblant les 150 managers de Lydec et les représentants des filiales de SUEZ au Maroc, ce colloque a vu la participation de plus de 40 acteurs publics et privés du Maroc et du Grand Casablanca, institutionnels, entreprises, universitaires et acteurs de la société civile. Ont notamment pris part à ce colloque le chef de cabinet représentant le ministre de l'Energie, des Mines, de l'Eau et de l'Environnement, le Wali de la région Casablanca-Settat, le Président du Conseil Communal de Casablanca, le Président de l'association du Grand Casablanca, M. Erik Orsenna, écrivain et membre de l'Académie française et auteur de «L'Avenir de l'eau» et la Directrice Développement Durable de SUEZ.

Novembre

- **5 novembre:** Lancement des Trophées Innovation de Lydec, afin d'encourager l'innovation au sein de l'entreprise et de récompenser les porteurs de projets innovants créateurs de valeur.
- **17 novembre :** Distinction de Lydec lors de la cérémonie d'inauguration de la Plate-Forme Nationale de traitement et de réhabilitation des équipements électriques (PFN-PCB). Hakima El Haite, Ministre déléguée chargée de l'Environnement a remis à Lydec l'un des premiers certificats d'élimination écologique des équipements contenant des Polychlorobiphényles PCB, écologiquement néfastes.
- **24 novembre 2015 :** Remise du prix Top Performer RSE par Vigeo à Lydec pour la troisième édition consécutive. Récompense reçue pour la première fois dans trois domaines de la RSE.

Décembre

- **2 décembre :** Tenue d'un Conseil d'Administration d'approbation du budget 2016.
- **30 novembre au 5 décembre :** Participation de Lydec à la COP 21 à Paris avec une délégation d'experts marocains, afin d'apporter une contribution aux échanges et débats sur les problématiques liées au changement climatique au Maroc et dans le monde
- **9 et 10 décembre :** Organisation du premier séminaire des Référents Développement Durable et de leurs Directeurs, afin d'assurer une appropriation et la montée en puissance des enjeux de RSE au sein de chaque direction à Lydec.
- **19 décembre:** Suite à sa création fin novembre, première réunion du comité d'experts sur le changement climatique, regroupant des représentants des Directions concernées par les domaines du changement climatique de Lydec et de SUEZ Recyclage et Valorisation Déchets Maroc, ainsi que des représentants de la société civile.
- **Mois de décembre :** Achèvement de l'opération de rattachement des clients basse tension aux postes de distribution publique



2 GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

RAPPORT DU PRESIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION SUR LE GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE, SUR LES PROCEDURES DE CONTRÔLE INTERNE ET DE GESTION DES RISQUES

- 2.1 Le Conseil d'Administration
- 2.2 Les Comités permanents du Conseil
- 2.3 Ethique et déontologie
- 2.4 Dispositifs d'audit interne et d'inspection générale, de contrôle interne, de gestion des risques
- 2.5 L'Assemblée Générale des Actionnaires

Le Conseil d'Administration

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

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

Composition au 31 décembre 2015

Au 31 décembre 2015, le Conseil d'Administration est composé de dix administrateurs, désignés par l'Assemblée Générale Ordinaire des Actionnaires. Les 10 membres sont les suivants :

Dominique MANGIN D'OUINCE	Président	SUEZ*
Azeddine GUESSOUS	Vice-Président	RMA WATANYA*
Mohammed Amine BENHALIMA	Vice-Président	Fipar-Holding*
Zouheir BENSAID	Membre	RMA WATANYA*
Marie-Ange DEBON	Membre	SUEZ*
Jean-Claude DEPAIL	Membre	SUEZ*
Bernard GUIRKINGER	Membre	SUEZ*
Rachid LAZIRI	Membre	Fipar-Holding*
Denys NEYMON	Membre	SUEZ*
Pierre-Yves POULIQUEN	Membre	SUEZ*

**nommés sur proposition de*

Le mandat d'administrateur des membres composant le Conseil d'Administration a été renouvelé à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire des actionnaires du 2 juin 2015. En vertu des statuts, la durée du mandat est fixée à six ans, les administrateurs étant rééligibles. Chaque administrateur doit détenir au moins deux actions de la Société, pendant toute la durée de ses fonctions. Les membres du Conseil d'Administration sont notamment choisis pour leurs compétences, leur indépendance de jugement, leur éthique, et la diversité de leur expérience.

Outre les dispositions légales et réglementaires existantes en matière de conventions réglementées et de déontologie, les membres du Conseil d'administration s'engagent au cours de leur mandat à respecter les dispositions prévues dans la Charte de l'administrateur adoptée par le Conseil d'administration en février 2012. La Charte de l'administrateur fixe les droits et devoirs de chaque administrateur. Elle prévoit notamment que chaque administrateur agit dans l'intérêt social de l'entreprise, veille à préserver en toute circonstance son indépendance d'analyse, de jugement, de décision et d'action, évite tout conflit pouvant exister entre ses intérêts moraux et matériels et ceux de la Société, informe le Conseil de tout conflit d'intérêt dans lequel il pourrait être, directement ou indirectement, impliqué, notamment à travers ses propres mandats. Chacun des administrateurs s'engage également à respecter les dispositions du Code déontologique adopté par le Conseil en juin 2013, qui édicte les règles relatives aux opérations sur titres de la société et à la confidentialité des informations. Les statuts de la Société ainsi que la Charte des Administrateurs sont disponibles et consultables au siège social de Lydec.

Biographie des Administrateurs

Dominique MANGIN D'OUINCE, né le 29 septembre 1949, à Casablanca (Maroc)

Président du Conseil d'Administration

Dominique Mangin d'Ouince est Directeur Général de la Business Unit AMEI (Africa, Middle-East, India) depuis le 1^{er} janvier 2015. Il est également membre du Comité Exécutif de SUEZ.

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

En 1986, il a rejoint le groupe LYONNAISE-DES-EAUX, devenu aujourd'hui SUEZ. Il a été successivement Directeur International de l'activité Eau, Directeur Général Adjoint en charge de l'activité

commerciale France du Groupe, Directeur Général d'ELYO, Directeur Délégué d'ONDEO Services pour l'action commerciale et le développement International, Directeur Général Adjoint DEGREMONT en charge de l'international, puis chez SUEZ Environnement, il est nommé en juin 2006 Directeur Général Délégué Zone Europe & Asie Centrale, Méditerranée, Afrique, Proche et Moyen-Orient.

En juin 2013, il devient Directeur Général Zone Afrique, Moyen-Orient, Inde et Asie Centrale et conserve ses fonctions de Vice-Président pour le développement commercial International de SUEZ environnement.

Azeddine GUESSOUS, né le 1^{er} janvier 1941, né à Fès (Maroc)

Vice-Président du Conseil d'Administration

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

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

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

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

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

Parmi ses autres responsabilités, Azeddine Guessous est également administrateur de BMCE-Bank, de la SNI, du Conseil Déontologique des Valeurs Mobilières (CDVM) et Administrateur et Vice-Président de RMA-WATANYA. Il est notamment Président du Groupe d'Impulsion économique Maroc-Portugal, ainsi que membre du Comité AVEROES (relations Maroc-Espagne) et du Conseil de l'Université Al Akhawayn du Maroc.

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

Vice-Président du Conseil d'Administration

Mohammed Amine Benhalima est Président Directeur Général de Fipar-Holding depuis juin 2009 et Directeur Général Adjoint de la Caisse de Dépôt et de Gestion (CDG) depuis septembre 2010. Il occupe différents postes d'administrateur dans un ensemble de sociétés et de participations du Groupe CDG.

Diplômé de l'Ecole Polytechnique de Paris et de Télécom ParisTech (ENST), M. Benhalima a débuté sa carrière en 1993 au sein de Royal Air Maroc où il a exercé les fonctions de Directeur des Programmes (1995-1996) puis de Directeur de l'Organisation et des Systèmes d'Information (1996-1998).

En 1998, il rejoint CFG Group en qualité de Directeur Général Adjoint de Casablanca Finance Markets puis Directeur Délégué

Marchés des Capitaux. En 2002, M. Benhalima est nommé Directeur de l'Ingénierie et du Développement à la Caisse de Dépôt et de Gestion (CDG).

Depuis mai 2004, Mohammed Amine Benhalima est Directeur Général, puis Président Directeur Général depuis 2009 de Fipar-Holding.

En 2007, il est nommé Administrateur Directeur Général de CDG Capital, poste qu'il occupe jusqu'en 2010, date à laquelle il est nommé Directeur Général Adjoint de la Caisse de Dépôt et de Gestion.

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

Zouheir Bensaid est actuellement CEO de RMA Watanya, la Compagnie d'Assurance du Groupe FinanceCom, dont il a été Vice-Président Directeur Général entre Janvier 2005 et Décembre 2014. Membre de divers Conseils d'Administration, dont BMCE Bank, Maghrebail, RISMA, LYDEC, CTM et d'autres filiales du Groupe, il est également membre de plusieurs Comités.

Zouheir Bensaid a une longue expérience de plus de 30 ans dans les secteurs bancaire, financier et industriel. Au milieu des années 80, après avoir été en charge des institutions financières à CITIBANK Maghreb, il a participé au lancement du développement du réseau d'ABN AMRO.

En 1994 et après une période de trois ans à la tête d'une entreprise agro-industrielle, Zouheir Bensaid retrouve le secteur

financier en participant à la réforme du marché des capitaux marocains. Il occupe alors le poste de Directeur Général de MIT, société de bourse de BMCE Bank où il a lancé les premières opérations de levée de capitaux et a participé aux privatisations et introductions en Bourse au Maroc.

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

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

Marie-Ange DEBON, née le 18 mai 1965, à Boulogne-Billancourt (France)

Marie-Ange Debon, membre du Comité de Direction de SUEZ, est Directeur Général Adjoint de SUEZ en charge de la Division Internationale depuis avril 2013.

Diplômée d'HEC et de l'ENA, et titulaire d'une maîtrise de droit, Marie-Ange Debon a débuté en 1990 comme Magistrat à la Cour des Comptes. Elle a ensuite rejoint France 3 en tant que Directrice de la Gestion puis Directrice Générale Adjointe, en charge des Ressources.

Elle intègre le groupe Thomson (devenu Technicolor) au poste de Directeur Financier Adjoint (1998), puis à compter de juillet

2003 en devient Secrétaire Général, responsable du Juridique, des Assurances, de l'Immobilier et de la Communication Externe.

En 2008, elle rejoint SUEZ environnement en tant que Secrétaire Général, responsable du juridique et de l'audit et, prend également en 2009 la responsabilité des Projets Eau et Propreté, des Systèmes d'Information, des Risques et Investissements, des Assurances et des Achats.

Elle est membre du Conseil d'Administration de Technip depuis 2010 et de GrDF, et Présidente de la Commission Internationalisation et Exportation du MEDEF et a été membre du Collège de l'Autorité des Marchés Financiers de 2008 à 2014.

Jean-Claude DEPAIL, né le 16 avril 1949, à Guémené-Penfao (France)

Ingénieur diplômé de l'Ecole Nationale Supérieure d'Electricité et de Mécanique (ENSEM, Nancy), titulaire d'une maîtrise de sciences physiques, Jean-Claude Depail est également diplômé de Sciences Economiques.

Jean-Claude Depail intègre Gaz de France en 1973 au sein de la Direction Economique et Commerciale puis de la Direction Production Transport où il devient en 1983 chef de département du Service Etudes en charge du dimensionnement du réseau de transport. Il évolue à divers postes avant de devenir en 1990 Directeur de la Région Normandie de la Direction Production Transport.

A partir de 1993, il rejoint la Direction Commerciale, en charge notamment de la relation avec les grands clients industriels et de la politique tarifaire. Dès 1999, il occupe le poste de Directeur de

Gaz de France Grands Comptes, puis est nommé en 2000, Directeur Marketing et Ventes de Gaz de France Négoce. En juillet 2003, il devient Directeur de la Direction Négoce en charge des approvisionnements gaz, de l'optimisation et de la gestion du bilan gaz, et de la vente aux grands clients en Europe.

A partir de juillet 2007, Jean-Claude Depail devient Directeur Délégué de la Branche Global Gaz et GNL. De mars 2010 à fin 2015, il a été Directeur Général Adjoint du Groupe ENGIE, membre du Comité Exécutif en charge de la branche Infrastructures.

Il a également été élu Président du Groupement d'Infrastructures Européen (GIE) par l'AG plénière de l'association réunie le 23 juin 2010 et ce, jusqu'à fin 2015.

Bernard GUIRKINGER, né le 21 avril 1952, à Oudrenne (France)

Bernard Guirkinger, est ingénieur, et administrateur de sociétés. Il est Délégué Régional Grand-Est du Groupe SOS, vice-président de l'Institut Pasteur et gouverneur suppléant au Conseil Mondial de l'Eau.

Diplômé de l'École Centrale de Paris, il a consacré l'essentiel de sa carrière aux métiers de l'eau.

Après avoir occupé différentes fonctions opérationnelles dans de nombreuses exploitations de Lyonnaise des Eaux en France, il est nommé Directeur Régional du centre du Sud Parisien au début des années 1990. En 1995, il poursuit sa carrière à

l'étranger en prenant la tête de filiales opérationnelles, en Allemagne, Europe Centrale et du Nord.

Fort de cette expérience internationale, il est nommé Directeur Général de Lyonnaise des Eaux en 1996, puis Président-Directeur général (2002).

De 2004 à 2013, il est Directeur Général adjoint de SUEZ, en charge de la coordination des activités Eau, de la R&D, du Développement Durable et Relations Institutionnelles.

Bernard Guirkinger a été membre du Conseil Economique, Social et Environnemental.

Rachid LAAZIRI, né le 5 mars 1974, à Youssoufia (Maroc)

Rachid Laaziri est Directeur Délégué Finance & Support de Fipar-Holding depuis septembre 2014.

Rachid Laaziri est diplômé de l'Institut des Hautes Etudes de Management de Casablanca, et possède un MBA en finance de la TISOM International School of Management.

Il a entamé sa carrière professionnelle en 1997 dans les marchés financiers, d'abord au sein de la société de bourse Upline Securities en tant qu'analyste financier au sein du Département Recherche, puis à partir de 2000 en tant que Responsable du Département Analyse & Recherche de la société de bourse Crédit du Maroc Capital.

Durant cette expérience dans les marchés financiers, Rachid Laaziri a analysé et évalué une vingtaine de sociétés et secteurs cotés à la Bourse des Valeurs de Casablanca et a rédigé plusieurs notes et rapports de recherche institutionnelle et

macro-économique. Il a également participé à la réalisation de plusieurs missions de conseil financier et stratégique au sein de ces deux sociétés de bourse.

En décembre 2002, M. Laaziri rejoint le Groupe CDG en tant que Chef de Projets au sein du Pôle Investissements et Participations, où il a mené plusieurs projets d'investissements, de désinvestissements et des projets de développement du Groupe CDG. Il a également participé à la mise en place et à la négociation de financements bancaires dans le cadre de projets de développement du Groupe CDG.

En septembre 2004, il est nommé Directeur des Participations de Fipar-Holding (Groupe CDG), en charge de la structuration et de la gestion active des participations en portefeuille.

En septembre 2009, il est nommé Directeur Finance & Support de Fipar-Holding, puis Directeur Délégué Finance & Support depuis septembre 2014.

Denys NEYMON, né le 18 juin 1960, à Versailles (France)

Denys Neymon, membre du Comité de Direction de SUEZ, est Directeur des Ressources Humaines depuis 2004 et Directeur Général Infrastructures de traitement depuis le 1er septembre 2015.

Il est également en charge de la Santé-Sécurité, de la Sûreté et de l'Organisation.

Diplômé en Droit (1983) et en Ressources Humaines (1984), il a travaillé pendant dix ans dans le secteur de la construction (Groupe Bouygues) en tant que Directeur des Ressources Humaines.

En 2002, Denys Neymon rejoint le Groupe SUEZ environnement en tant que Directeur des Ressources Humaines de Degrémont.

Pierre-Yves POULIQUEN, né le 24 novembre 1963, à Tours (France)

Pierre-Yves Pouliquen est Directeur Général Adjoint de la Business Unit AMEI (Afrique, Middle-East, Inde), au sein du Groupe SUEZ depuis le 1^{er} avril 2013 et exerce différents mandats d'administrateur.

Diplômé d'HEC Paris, il intègre Rhône Poulenc en 1988, après avoir travaillé à l'Aérospatiale (à Singapour en tant que VSNE).

En 1995, il rejoint SCORI, filiale de SITA, en tant que Directeur Financier, puis en prend la tête en 1998.

Après avoir été Directeur rattaché au Directeur Général de SITA Europe en 2003, Pierre-Yves Pouliquen est nommé en 2004 Directeur Général de SITA Normandie –Picardie.

En 2007, il quitte la branche déchets du groupe SUEZ pour rejoindre l'entité traitement des eaux et prend alors la direction des activités de Degrémont en France et la supervision du métier Services au niveau mondial.

Attributions du Conseil d'administration

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

Organisation et fonctionnement du Conseil d'administration

Le fonctionnement du Conseil est notamment défini par les dispositions des statuts. Le Conseil se réunit a minima trois fois par an, et aussi souvent que l'intérêt de la Société l'exige. Les réunions du Conseil peuvent être tenues par moyen de visioconférence ou moyens équivalents permettant l'identification des administrateurs et garantissant leur participation dans des conditions adéquates. Le Président fixe l'ordre du jour en tenant compte des propositions émanant des administrateurs, il préside les réunions du Conseil, dirige les délibérations, veille à la qualité des échanges et à la collégialité des décisions.

Le secrétaire du Conseil assure le secrétariat du Conseil et l'établissement des procès-verbaux de ses séances. En 2015, ces fonctions ont été assurées par Catherine Leboul-Proust, salariée de Lydec.

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

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

Activité 2015

Au cours de l'exercice 2015, le Conseil d'Administration s'est réuni cinq fois, avec un taux de présence des membres du Conseil de 88 %. Au cours de ces réunions, le Conseil a notamment délibéré sur les sujets suivants : l'évolution de l'activité et les opérations stratégiques, les grands enjeux du contrat de gestion déléguée, notamment la mise en œuvre des nouvelles dispositions tarifaires, le suivi des audits externes, du processus de révision contractuelle, l'arrêté des comptes annuels 2014, l'examen des résultats semestriels 2014, l'approbation du budget pour l'exercice 2015, la convocation de l'Assemblée générale des actionnaires 2015, ordinaire et extraordinaire, et les projets de résolutions présentées.

Le Conseil d'Administration a délibéré systématiquement à l'issue des rapports des différents comités qui lui sont rattachés, notamment en matière d'audit, de contrôle interne, de gestion des risques, ainsi qu'en matière d'éthique et de développement durable.

Les Comités permanents du Conseil

Le Conseil d'Administration de Lydec s'appuie sur trois comités consultatifs permanents : le Comité d'Audit, le Comité d'Éthique et de Développement Durable, le Comité de Nominations et de Rémunérations. Opérant sous la responsabilité du Conseil d'Administration, ces comités ont un rôle consultatif et ne disposent pas de pouvoir de décision. Leur mission est d'assister le Conseil d'Administration en effectuant un examen approfondi de certains travaux. Ils lui rapportent leurs conclusions sous forme de comptes rendus, avis, propositions, informations ou recommandations, à partir desquels le Conseil délibère.

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

Le Comité d'Audit

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

- **En ce qui concerne les comptes, le Comité :**
 - procède à l'examen préalable et donne son avis sur les projets de comptes annuels, de résultats intermédiaires et préliminaires ainsi que les commentaires qui les accompagnent, avant leur présentation au conseil d'administration;
 - étudie les changements et adaptations des principes et règles comptables utilisés dans l'établissement des comptes ;
 - entend les Commissaires aux Comptes, la Direction Générale, la Direction Financière, l'audit interne ou toute autre personne du management lorsqu'il l'estime nécessaire; ces auditions peuvent avoir lieu le cas échéant, hors la présence des membres de la direction générale;
- **En ce qui concerne le contrôle externe de la Société, le Comité :**
 - assure le suivi du contrôle légal des comptes annuels et des comptes consolidés par les commissaires aux comptes ;
 - évalue les propositions de nomination ou de renouvellement des commissaires aux comptes de la société en prenant connaissance des offres des différents cabinets pressentis, formule un avis sur le montant des honoraires sollicités pour l'exécution des missions de contrôle légal et soumet au Conseil d'administration sous forme de recommandation le résultat de cette sélection;
 - examine chaque année avec les commissaires aux comptes leurs plans d'intervention, les conclusions de ceux-ci et leurs recommandations ainsi que les suites qui leur sont données.
- **En ce qui concerne l'audit et le contrôle interne de la Société :**
 - examine avec les responsables du contrôle interne le suivi de l'efficacité et de la qualité des systèmes, procédures et plans de contrôle interne de la Société ;
 - examine avec les responsables de l'audit interne, les plans d'interventions et d'actions dans le domaine de l'audit interne, les conclusions de ces interventions et actions et les recommandations et suites qui leur sont données, le cas échéant, hors la présence des membres de la Direction Générale ;
 - examine chaque année les résultats menés par l'audit sur le contrôle interne ;
 - confie à l'audit interne toute mission qu'il jugerait nécessaire.
- **En ce qui concerne les risques, le Comité :**
 - prend connaissance régulièrement des évolutions de l'environnement de la Société et de ses grands enjeux et risques significatifs ;
 - passe en revue régulièrement avec la Direction Générale les principaux risques de l'entreprise.

Composition au 31 décembre 2015

Le Comité est composé de quatre membres : Pierre-Yves Pouliquen (Président), Azeddine Guessous, Rachid Laaziri, Dominique Mangin d'Ouinca. Tous disposent de compétences particulières en matière financière, comptable et gouvernance sociale et témoignent également d'une connaissance approfondie de Lydec.

Activité 2015

En 2015, le Comité d'Audit s'est réuni trois fois avec un taux de participation de 92%. Il a notamment abordé les sujets suivants : l'analyse des évolutions de l'environnement externe, le suivi des enjeux du contrat de gestion déléguée, le plan de contrôle interne, la revue et la cartographie des risques majeurs, le plan d'audit interne, l'analyse et l'examen des comptes annuels au 31 décembre 2014, des comptes semestriels au 30 juin 2015, et des communiqués de presse y afférents. En matière d'audit interne, le Comité a écouté à deux reprises, hors présence de tout membre de la Direction Générale, le directeur de l'audit interne et de l'inspection générale sur le bilan et le planning des missions 2014 et l'indépendance de l'audit interne, examiné et validé le plan d'audit pour l'exercice 2015.

Le Comité d'Éthique et de Développement Durable

Le Comité d'Éthique de Lydec a été instauré dès le démarrage de la gestion déléguée en 1998. Ses missions ont été élargies au développement durable en 2011. Le Comité veille au respect des valeurs individuelles et collectives sur lesquelles Lydec fonde son action, notamment ses responsabilités particulières en matière de droits humains, d'environnement et de développement durable. Dans cette optique, le Comité veille à l'application et au respect des règles de conduite définies par l'entreprise et que chaque collaborateur doit appliquer. Il veille enfin à ce que le Plan d'Actions Développement Durable de l'entreprise réponde aux enjeux de la société, soit structuré et suivi.

Composition au 31 décembre 2015

Le Comité est composé de quatre membres : Bernard Guirkingner (Président), Zouheir Bensaid, Jean-Claude Depail et Khalid Ziane (mandaté par Fipar-Holding)

Activité 2015

En 2015, le Comité d'Éthique et de Développement Durable s'est réuni deux fois avec un taux de participation de 100 %. Les principaux projets abordés par le Comité ont notamment porté sur :

- L'examen du rapport annuel du déontologue de la Société pour l'année 2014.
- Le suivi de la cartographie des risques éthiques et notamment son extension à l'ensemble des processus de l'entreprise, ainsi que le suivi des actions programmées dans ce cadre pour 2015. Le Comité procède pour chaque processus de la société à une revue de l'analyse des risques éthiques associée effectuée et des plans d'actions mis en œuvre, ce en présence du directeur en charge du pilotage du processus.
- La revue des actions en matière de ressources humaines contribuant à l'ancrage de la culture de l'éthique au sein de Lydec, telles que les actions de formation et sensibilisation, ainsi que l'évaluation de l'adhésion des collaborateurs aux principes éthiques de l'entreprise (lors du recrutement, annuellement et dans l'évolution de carrière).
- En termes de développement durable, le Comité a opéré un point d'avancement sur le lancement et les activités de la Fondation Lydec, avec une synthèse des premiers programmes d'intervention et de partenariats. Le Comité a également passé en revue la mise en œuvre du plan de développement durable de la Société pour l'année 2015.

Le Comité de Nominations et de Rémunérations

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

Composition au 31 décembre 2015

Le Comité est composé de trois membres : Azeddine Guessous (Président), Mohammed Amine Benhalima, et Denys Neymon.

Activité 2015

Le Comité s'est réuni une fois, avec un taux de participation de 100 % pour examiner les mobilités de trois directeurs, membres du Comité de Direction Générale.

Le dispositif éthique et déontologique

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

La démarche éthique de Lydec repose sur trois niveaux :

- les référentiels
- l'organisation
- les pratiques professionnelles

Les référentiels

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

La société a également adopté un Code de déontologie (Voir chapitre Conseil d'Administration) qui encadre la gestion des informations sensibles et des transactions sur les titres de la société.

Lydec adapte son dispositif en continu, ce notamment par la définition de procédures spécifiques sur des thèmes ciblés. En 2015, la société a validé et déployé auprès de l'ensemble des directeurs, une nouvelle politique spécifique en matière de cadeaux et engagé la conception d'un guide dédié sur la relation commerciale.

Des documents pratiques accompagnent la démarche éthique afin d'aider concrètement les collaborateurs dans leurs comportements et dans leurs décisions. L'ensemble des documents et plus particulièrement les guides pratiques abordent les enjeux éthiques avec un double objectif : ancrer les référentiels et les règles à respecter tout en apportant un éclairage et une illustration pédagogique sur les thèmes évoqués par des situations pratiques dans lesquelles le collaborateur pourrait se trouver.

L'organisation

L'impulsion de l'engagement éthique de Lydec est donnée au plus haut niveau de l'entreprise : le Président du Conseil d'Administration, le Directeur Général, le Comité de Direction Générale, qui ont doté Lydec des structures et procédures appropriées au pilotage, à la conception, à la gestion et au reporting.

Le Directeur Général et les membres du Comité de Direction Générale sont les premiers garants de l'application de la Charte Ethique de Lydec. Ils ont la responsabilité de se doter des outils nécessaires au suivi de son déploiement et à la détection des violations de ses règles. Ils instaurent également un système de contrôle de l'application des dispositifs éthique et de conformité. Chaque directeur doit également être porteur de cet engagement managérial.

Les processus s'appliquent à l'ensemble des collaborateurs et les responsables hiérarchiques ont des obligations particulières : transmettre, sensibiliser, former et contrôler.

Le Directeur général a également nommé un Déontologue qui lui est rattaché. Le Déontologue est chargé de veiller à la mise en œuvre de la Charte éthique sur le périmètre des activités de Lydec. A la fois facilitateur et animateur, il contribue à la prévention du risque éthique en impulsant des pratiques professionnelles conformes aux engagements de Lydec.

Le Déontologue établit :

- *un rapport annuel interne*, destiné au Comité d'éthique et de développement durable ;
- *un rapport semestriel*, communiqué au Conseil Déontologique des Valeurs Mobilières (CDVM).

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

Le déontologue peut être saisi par tout collaborateur et apporte aide et conseils à tout collaborateur qui s'interroge en matière d'éthique et contribue à identifier et à diffuser les bonnes pratiques. Il suit également les incidents éthiques quelle que soit leur provenance (saisie directe, par le management, ou issus des missions d'audit et d'inspection générale). Les suspicions d'incidents ou incidents éthiques font l'objet à Lydec d'un processus précis d'examen suivi par la Direction générale. Le bilan des incidents éthiques est partagé avec le Comité d'audit et avec le Comité éthique et développement durable.

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

Les pratiques professionnelles

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

En matière de ressources humaines, en 2015, dans le cadre du cycle Lyead d'accompagnement des dirigeants, une conférence dédiée sur l'Ethique et Management, a été organisée.

En complément, plusieurs initiatives ont également été prises en 2015 visant à renforcer la prise en compte des enjeux d'éthique dans les formations dispensées.

En matière de respect des droits humains et plus spécifiquement de protection des données personnelles, Lydec a finalisé en 2015 un projet destiné à s'assurer de la complète conformité des pratiques de LYDEC à la loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel. En 2015, un état des lieux complet a été mené ainsi qu'une définition de plans d'actions de mises en conformité complémentaires, quand ils étaient nécessaires. Lydec est à jour de toutes les déclarations et demandes d'autorisation de traitement nécessaires, auprès de la CNDP et prévoit en 2016 d'effectuer un suivi particulier des actions définies, une mise à jour des inventaires de traitements et des adaptations éventuelles nécessaires en fonction des observations recueillies auprès de la CNDP.

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

A Lydec, les synergies entre les démarches de management global des risques, de contrôle interne et d'audit interne exercées par des directions séparées, sont renforcées par leur rattachement au Secrétariat exécutif.

Le dispositif de contrôle interne

Objectifs

Le contrôle interne au sein de Lydec vise à fournir une assurance raisonnable sur la maîtrise des opérations au regard des objectifs suivants :

- conformité aux lois et réglementations en vigueur ;
- fiabilité de l'information comptable et financière ;
- efficacité et efficience des processus internes.

L'ambition de Lydec est d'être dotée de dispositifs de contrôle interne, reposant sur un environnement favorable à la mise en place d'un dispositif de contrôle performant, et sur la responsabilité de l'ensemble des acteurs à tous les niveaux de l'organisation pour sa mise en œuvre, l'exploitation de ses résultats pour améliorer le fonctionnement de ces activités.

Ainsi chaque directeur est responsable du contrôle interne sur son périmètre. Afin d'évaluer l'efficacité de ce système, la Direction de l'Audit Interne réalise chaque année un testing *a posteriori* sur les contrôles clés.

Référentiel

Le programme de contrôle interne de Lydec s'appuie sur

- le référentiel « Income » (Internal Control Management and Efficiency) qui définit le cadre général des risques sur les processus clés de l'entreprise ;
- le modèle «COSO» promu par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission ;
- tous les documents de référence de l'entreprise (notamment en matière d'éthique et de déontologie), les dispositions d'organisation de l'entreprise, et la cartographie des risques de Lydec.

La mise en œuvre du contrôle interne à Lydec s'inscrit également dans une démarche d'amélioration continue reposant sur l'adaptation des contrôles en fonction de l'évolution des risques, l'écoute des différents métiers pour rationaliser et optimiser le dispositif, l'enrichissement des référentiels internes en accompagnement de la politique de la société.

Le dispositif d'audit interne et d'inspection générale

Objectifs

La Direction Audit Interne & Inspection Générale (DAIIG), a pour mission d'examiner toutes les activités de l'entreprise afin de donner à la Direction Générale et au Conseil d'Administration, une évaluation sur le bon fonctionnement de la société dans tous ses domaines, la gestion des risques et la pertinence et l'efficacité du contrôle interne. Son rattachement à la Direction Générale lui permet de réaliser ses missions en toute indépendance et objectivité. La DAIIG ne participe à aucune des activités opérationnelles de l'entreprise, ce qui lui permet d'effectuer ses travaux librement, en toute indépendance, et d'émettre des jugements impartiaux.

Référentiel

L'audit interne au sein de Lydec est une profession normée, qui s'appuie sur un cadre de référence qui comprend pour l'essentiel :

- *une charte d'audit interne revue périodiquement* ;
- *un Code de déontologie*, fournissant aux auditeurs internes les principes et valeurs régissant leur pratique professionnelle ;
- *les normes professionnelles internationales*, pour guider les auditeurs dans la réalisation de leur mission et la gestion de leur activité.

Activité 2015

La DAIG s'assure pour le compte de la Direction Générale et du Conseil d'Administration que les opérations sont effectuées en parfaite conformité avec les règles en vigueur, et que les processus de l'entreprise sont adaptés à chaque type d'opération et à leurs risques inhérents.

Elle contrôle aussi le dispositif de contrôle interne à travers toutes les missions d'audits menées et avec un zoom particulier lors d'une mission d'audit spécifique à fréquence annuelle. À cet effet, la DAIG mène des missions d'audit pour déceler les éventuelles défaillances d'organisation ou de contrôle interne en fournissant aux dirigeants des analyses, des appréciations et des recommandations sur leurs activités. Sur le contrôle interne, la direction réalise chaque année des tests sur les contrôles réalisés dans les directions et porte ainsi un regard sur la qualité du dispositif et des autoévaluations des managers.

La Direction réalise également des investigations préventives ou inopinées pour détecter ou prévenir les dérives par rapport aux règles d'éthique et au risque de fraude.

Le Directeur de l'audit interne et de l'inspection générale rencontre au moins une fois par an le Comité d'Audit hors présence des membres de la Direction Générale, et lui soumet notamment pour enrichissement et approbation le Plan d'audit interne.

Le dispositif de gestion des risques

Toute entreprise est confrontée à un ensemble de risques internes et externes susceptibles d'affecter la réalisation de ses objectifs.

Objectifs

Pour assurer la pérennité dans le développement de ses activités, Lydec doit veiller en permanence à la prévention et à la bonne maîtrise des risques auxquels elle est exposée.

Le processus de gestion des risques auxquels Lydec consiste ainsi à :

- identifier de manière régulière les types de risques (économiques, industriels, environnementaux, sociétaux, humains, etc.) ;
- évaluer le niveau de maîtrise de chaque risque, en fonction de son importance, de son impact, de sa probabilité ;
- mettre en œuvre des plans d'action et couvertures appropriés pour limiter ces risques.

Référentiel

La gestion des risques de Lydec repose sur des processus complémentaires:

- **L'identification de risques opérationnels liés à l'activité courante de l'entreprise**, ce au niveau de chacun de ses processus et activités clés. Lydec établit également des cartographies thématiques de risques :
 - *une cartographie spécifique des risques éthiques*, pilotée par le Déontologue et suivie par le Comité d'éthique et de développement durable;
 - *une approche spécifique des risques en matière de Système d'Information*, établie notamment dans le cadre du Système de management de la sécurité informatique (SMSI) conformément au référentiel ISO 27001 ;
 - *une cartographie des risques SST (Santé et Sécurité au Travail)*, établie et revue annuellement dans le cadre du Système de management de la qualité, santé sécurité au travail (SMQSST) selon les exigences du référentiel OHSAS 18001 ;
 - *une cartographie des risques industriels et environnementaux*.

- **L'identification et la gestion de risques majeurs**, dont l'analyse suit une méthodologie déployée au niveau du groupe SUEZ. Elle repose notamment sur une hiérarchisation des risques en fonction de leur probabilité d'occurrence, leur degré de maîtrise et leur impact. La cartographie des risques majeurs est établie par la Direction Générale, mise à jour annuellement, soumise et suivie par le Comité d'Audit. Les actions engagées afin d'accroître la maîtrise des risques majeurs identifiés sont suivies par le Comité de Direction Générale qui en rend compte au Comité d'audit ;

Il est à noter que les référentiels risques établis dans le cadre des systèmes de management adoptés par l'entreprise, alimentent le dispositif d'identification et de gestion des risques majeurs.

L'Assemblée Générale des Actionnaires

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

L'Assemblée Générale des actionnaires réunie dans sa forme ordinaire statue sur toutes les compétences qui excèdent la compétence du Conseil d'Administration et, d'une manière générale, elle détermine souverainement la conduite des affaires de la société. Elle prend notamment connaissance du rapport du Conseil d'Administration et de celui des Commissaires aux Comptes. Elle discute, redresse ou approuve les comptes. Parmi ses prérogatives, elle décide de l'affectation des résultats, fixe le dividende et autorise l'émission d'obligations. Elle nomme, remplace, réélit ou révoque les administrateurs dans les conditions fixées par la loi. Elle nomme les Commissaires aux Comptes. L'Assemblée confère également les autorisations prévues par la loi en ce qui concerne les conventions réglementées.

L'Assemblée Générale, réunie dans sa forme extraordinaire, peut, notamment sur proposition du Conseil d'Administration, apporter aux statuts toutes modifications autorisées par la loi sur les sociétés.

Activité 2015

En 2015, l'Assemblée Générale des Actionnaires s'est réunie le 2 juin dans sa forme ordinaire et extraordinaire.

A titre ordinaire, l'Assemblée Générale a approuvé le bilan et les comptes annuels 2014, approuvées les conventions visées par l'article 56 de la loi n°17/95 relative aux sociétés anonymes décidé de l'affectation des résultats et du renouvellement des mandats des administrateurs.

A titre extraordinaire, l'Assemblée Générale a donné son approbation pour le changement de dénomination sociale de la Société, en substituant la dénomination sociale « Lyonnaise des Eaux de Casablanca » par son abréviation « LYDEC ». En conséquence, l'Assemblée Générale a décidé de modifier corrélativement l'article 2 des statuts de la Société, relatif à sa dénomination.



3 DIRECTION GENERALE

3.1 La Direction Générale

3.2 Stratégie – *Le projet Synergies 2020*

3.3 Le management de la performance et de l'innovation

3.4 Wassit Lydec, la médiation d'entreprise

La Direction Générale

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

Le Comité de Direction Générale

Pour mener à bien sa mission, le Directeur Général est assisté d'un Comité de Direction Générale (CDG), instance de réflexion et de décision, qui examine les principales politiques et décisions relatives à la conduite générale de la Société. Le Comité de Direction comprend 11 membres aux côtés du Directeur Général, et se réunit au minimum une fois par mois. Il est en charge du pilotage de la société et établit les politiques et décisions dans le cadre des orientations stratégiques définies par le Conseil d'Administration. Il supervise notamment le management de la société selon trois dynamiques

- un management selon les principes d'organisation hiérarchique, de déclinaison d'objectifs, et de délégations de pouvoirs associées
- un management de la performance par les processus transverses encadré par une politique générale et intégrée en matière de qualité, santé-sécurité, gestion des risques, environnement, sécurité de l'information.
- l'animation et la mise en œuvre du projet d'entreprise Synergies 2020 dans une instance dédiée le Comité de suivi des projets stratégiques, réuni mensuellement.

Composition au 31 décembre 2015

Jean-Pascal DARRIET	Directeur Général
Abdelali HAITAMI	Directeur Général adjoint
Iqbal TOUMI	Directeur Général adjoint
Abdeljaouad BENHADDOU	Chargé de mission auprès du Directeur Général
Yann FAJOLLES	Directeur Technique
Adil FASSIHI	Directeur Grands Clients & Diversification
Rokia GOUDRAR	Directeur des Ressources Humaines
Souad IDRISSI	Directeur des Fonctions Support
Pierre-Alexandre LACARELLE	Directeur Gestion du Contrat
Catherine LEBOUL-PROUST	Secrétaire Exécutif
Cyrille MOUADDINE	Directeur Administratif et Financier
Abdellah TALIB	Directeur de la Communication et du Développement Durable

Le projet d'entreprise Synergies 2020

Construit au terme d'une démarche participative et sur la base d'une écoute à 360° de toutes ses parties prenantes (clients, actionnaires, autorités, élus, collaborateurs, fournisseurs, financiers, associations...), le projet d'entreprise Synergies 2020 est articulé autour de trois orientations stratégiques majeures :

- Être à l'écoute et au service de tous les clients ;
- Être le partenaire quotidien des collectivités, de leurs habitants et de leurs représentants ;
- Être la référence professionnelle durable des entreprises de service public ;

En s'appuyant sur une équipe mobilisée, fière de ses métiers, qui s'adapte à son environnement et soucieuse de la performance globale de l'entreprise. La stratégie de Lydec se décline en six enjeux clés, identifiés par la Direction Générale :

- *Client* : établir une relation de confiance avec l'ensemble des clients à travers la proximité et les offres de service ;
- *Ressources humaines* : développer et valoriser les compétences, mobiliser les énergies et l'intelligence collectives au service de la stratégie de Lydec ;
- *Image et Culture d'entreprise* : être perçue et reconnue comme une entreprise proche, citoyenne et innovante, dotée de l'excellence opérationnelle ;
- *Responsabilité Sociétale de l'Entreprise* : renforcer l'ancrage territorial à travers un engagement plus actif dans les actions de développement durable ;
- *Contrat de gestion déléguée* : faire évoluer le contrat en vue de répondre aux problématiques liées à la réalisation et au financement des investissements et de se préparer à l'harmonisation du périmètre ;
- *Excellence opérationnelle* : favoriser l'innovation permanente et encourager la recherche tout en harmonisant les pratiques et en mesurant la performance des métiers.

Synergies 2020 comprend un portefeuille évolutif de projets, à date 36 suivis, orientés et pilotés par le Comité de Direction Générale dans le cadre d'un comité dédié, le CSPS, qui se réunit mensuellement.

La revue stratégique annuelle du projet d'entreprise a été menée en septembre 2015 afin de repositionner le projet d'entreprise vis-à-vis de son environnement.

Le management de la performance et de l'innovation

Management de la performance

Lydec place l'excellence opérationnelle au cœur de sa stratégie, et la recherche de performance globale comme un élément clé du socle fondateur de l'entreprise. L'entreprise exerce ses missions, tout en développant sa performance opérationnelle et la recherche permanente d'efficacité, en s'appuyant sur ses capacités de transversalité, d'innovation et d'agilité, qui représentent les piliers structurants de son projet d'entreprise, Synergies 2020.

Sa politique de management de la performance vise notamment à garantir l'amélioration continue de tous processus de la Société afin de faire progresser la qualité de service aux clients.

Son système de management de la performance est basé sur une approche intégrée, et sur la reconnaissance de la performance au regard de différentes normes:

- la satisfaction de ses clients - *ISO 9 001* ;
- la prévention des risques santé sécurité au travail - *OHSAS 18 001* ;
- la sécurisation du système d'information, l'amélioration des services aux clients et l'instauration d'une culture sécurité - *ISO 27 001* ;
- la prévention et la limitation des impacts sur l'environnement - *ISO 14 001* ;
- la maîtrise du processus d'analyse, de mesure et d'essais - *ISO 17 025*.

Cette politique fixe le cap et fédère les actions de Lydec et ses objectifs dans le cadre de ses processus, de ses projets et de ses activités, afin de satisfaire durablement l'ensemble de ses parties intéressées, et répondre aux enjeux de responsabilité de l'entreprise. Elle s'appuie également sur des projets spécifiques de recherche de productivité, notamment via le programme Compass centrée sur l'identification de gains de productivité pérennes sur des processus ou activités clés (Cf Chapitre Informations Financières p47)

Tous les ans, Lydec procède à un audit de ses systèmes de management par les processus, selon les référentiels internationaux adoptés, par des auditeurs externes et indépendants.

Ainsi, en 2015, Lydec est quadruplement certifiée par les organismes de certification, IMANOR et AFAQ AFNOR et doublement accréditée par le SEMAC (Service Marocain d'Accréditation relevant du Ministère de l'Industrie du Commerce, de l'investissement et de l'Economie Numérique) :

- certification du Système de Management Intégré Qualité et Santé & Sécurité au Travail (QSST), selon les deux référentiels ISO 9001 et OHSAS 18001 et leurs équivalents en normes marocaines (NM ISO 9001 et NM 00.5.801) ;
- certification du Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) selon le référentiel ISO 27001 et son équivalent en norme marocaine (NM ISO 27 001) ;
- certification du Système de Management Environnemental selon le référentiel ISO 14001 sur le périmètre de la Station d'épuration de Médiouna et son équivalent en norme marocaine (NM ISO 14 001) ;
- accréditation par le SEMAC selon le référentiel NM ISO/CEI 17025, du laboratoire Labelma pour la réalisation des prestations d'analyses physicochimiques et microbiologiques sur les eaux usées et eaux potables sur différents paramètres définis dans sa portée d'accréditation, et du Centre Technique de Métrologie pour les activités de mesure et d'étalonnage des compteurs d'eau et d'électricité. Les accréditations sont des évaluations exigeantes qui portent non seulement sur l'appréciation de la qualité des processus mais également sur la compétence technique des collaborateurs évalués.

Focus sur le processus de gestion de crise

Objectifs

Une procédure d'alerte et gestion de crise permet d'anticiper et de gérer les accidents ou les éventuels événements imprévus et soudains pouvant avoir un impact négatif sur l'environnement, les biens exploités ou appartenant à des tiers, la continuité du service, la réputation de Lydec, ainsi que des impacts associés sur ses collaborateurs et les riverains.

Les dispositions prises dans ce cadre permettent d'assurer la communication immédiate et fiable des situations d'urgence et de préparer et mettre en œuvre une organisation capable de décider, de communiquer, et de réagir immédiatement, même en cas de situations difficiles, dégradées par les événements.

Activités 2015

La gestion des situations exceptionnelles et de crise fait l'objet, à Lydec, d'un processus de management dédié. Ce dernier fait l'inventaire des différents scénarii de situations exceptionnelles et de crise, classés par degré de gravité, et des procédures à suivre pour y répondre. Le système permet ainsi d'anticiper les différentes situations pouvant conduire à une crise par la mise en place d'un dispositif de management particulier et la construction d'un dispositif approprié pour y faire face.

En 2015, Lydec a poursuivi la dynamique d'amélioration de son processus de gestion de crise en intégrant le retour d'expérience d'incidents localisés survenus en 2015 et en s'inspirant des meilleures pratiques mondiales en matière de gestion de crise identifiées dans une étude réalisée dans l'année.

En parallèle à ce dispositif, et pour prévenir les risques d'inondation, Lydec a comme chaque année, partagé avec l'Autorité déléguante un rapport détaillant l'ensemble des dispositions prises pour la préparation à la saison des pluies 2015-2016 (ressources humaines et matérielles mobilisables lors des événements pluvieux, dispositif de communication en cas de crise, etc.). Ce rapport identifie également un état des lieux objectif et factuel des capacités à date du réseau et de l'ensemble des points potentiels d'inondation identifiés.

Innovation

L'innovation figure parmi les piliers de la stratégie de Lydec. Dans le cadre de son projet Synergies 2020, Lydec s'est ainsi fixé comme ambitions :

- d'encourager l'esprit d'innovation au sein de l'entreprise en recensant et en valorisant les initiatives internes ;
- de promouvoir les innovations développées ;
- d'accompagner les projets et garantir leur mise en œuvre concrète.

En 2015, Lydec a poursuivi le déploiement de sa démarche d'innovation participative, à travers la mobilisation régulière de coachs-innovation comme relais dans les différentes directions de l'entreprise. Lydec a également provoqué la tenue de plusieurs séances d'innovation sur des thématiques précises, soit à la demande des entités, soit à la demande du Comité de Direction Générale. Enfin, événement phare de la vie de l'entreprise, les premiers Trophées Innovation Lydec ont été lancés en novembre et décembre 2015. Ils visent à promouvoir les innovations portées par les collaborateurs ou les entités de l'entreprise, à valoriser ces porteurs de projets ainsi qu'à présélectionner les candidats aux Trophées Innovation SUEZ.

Exemples d'initiatives développées au cours de l'année 2015 :

- *La gestion dynamique de l'information urbanistique* : elle permet une gestion pro-active des données d'urbanisation, d'anticiper à court et long terme la montée en charge des projets et de garantir la continuité de services auprès de dizaines de milliers de nouveaux habitants.
- *Le développement de eLot* : une plateforme électronique collaborative de gestion des projets de lotissement. Le projet vise à faciliter les démarches administratives des aménageurs et lotisseurs tout en leur donnant une visibilité permanente sur l'avancement de leur dossier.
- *La conception d'innovations frugales dans le domaine de l'inspection des réseaux d'assainissement avec la caméra hydropropulsée et le vidéo périscope low-cost* : La démarche consiste à développer des outils de surveillance et d'inspection financièrement abordables, afin d'assurer un diagnostic plus complet du réseau et une politique patrimoniale mieux ciblée.
- *La gestion intégrée du patrimoine génie civil* : Grâce à un modèle de description des ouvrages et de leurs pathologies, Lydec a mis en place une démarche de gestion intégrée du patrimoine génie civil lui permettant de prioriser et optimiser sa politique d'investissement en la matière.
- *La confection et mise en œuvre d'une machine pour carottage des tubulures de ventouses sur le réseau d'eau potable* : Cet outil permet la maintenance des ventouses en lieu et place de leur coûteux remplacement.
- *Le lancement de Lyead* : un projet d'accompagnement des dirigeants en lien avec Synergies 2020 articulé autour de conférences, séminaires et ateliers pour développer les pratiques internes sur l'agilité, la transversalité, l'innovation, l'éthique et l'orientation client.
- *La conception de EventGéo, gestion des événements fuites* : Event-Geo est une application mobile développée par Lydec et utilisée par les équipes sur tablettes Samsung. Elle permet de créer, suivre, et envoyer en temps réel les fuites géo-localisées détectées sur le terrain.
- *Le développement de la solution de télé-relève radio des compteurs électriques basse tension* : l'innovation porte sur la conception d'une nouvelle solution de télé-relève des compteurs d'électricité.

Wassit Lydec, la médiation d'entreprise

Lydec a mis en place en 2007 un dispositif de médiation indépendant, rattaché à la Direction générale, afin de renforcer la proximité et la confiance avec tous ses clients et partenaires. En complément des services de traitement des réclamations, le médiateur à la demande des parties, peut intervenir en dernier recours afin de favoriser un règlement amiable des conflits et litiges éventuels.

En 2013, un nouveau médiateur a été nommé qui a défini pour l'exercice de son activité une Charte fixant les principes de la médiation à Lydec, son mode de saisine et interfaces avec les différentes parties. Par ses recommandations, la médiation contribue à l'amélioration continue des processus, notamment dans le domaine clientèle.

Depuis 2014, le médiateur de Lydec est membre permanent de la commission de médiation de la Chambre Française de Commerce et d'Industrie au Maroc (CFCIM).



4 CONTRAT DE GESTION DELEGUEE

Contrat de Gestion Délégée

Gestion du Contrat

Poursuivre les travaux de préparation de la 2^{de} révision contractuelle et se positionner comme partenaire durable des collectivités locales.

Gouvernance du contrat de gestion déléguée

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

Le contrôle de la gestion et de l'exploitation des services délégués est exercé au nom et pour le compte de l'Autorité Délégante, par un Service Permanent de Contrôle (SPC) désigné par celle-ci.

La composition, ainsi que les attributions de ce service, sont déterminées par l'Autorité Délégante, conformément aux dispositions du contrat de gestion déléguée. Le Service Permanent de Contrôle participe, entre autres, à l'examen des programmes d'investissements et à leur priorisation, ainsi qu'aux processus d'appels d'offres relatifs à ces opérations.

Un Comité de Suivi de la Gestion Délégée, composé d'élus représentants de l'Autorité Délégante (neuf membres), de représentants du Ministère de l'Intérieur (deux membres) et de représentants de Lydec (neuf membres), est chargé du suivi de l'exécution du contrat.

Les modalités d'organisation et de fonctionnement du Comité de Suivi sont définies dans un règlement intérieur adopté d'un commun accord par les parties au contrat de gestion déléguée.

Les décisions du Comité de Suivi doivent faire l'objet d'un consensus entre les membres le composant. Elles ont trait aux questions inhérentes au budget annuel, au programme d'investissement quinquennal, au fonds de travaux, aux cahiers des charges, aux cahiers des clauses administratives générales et à la tarification.

L'année 2015 a été marquée par le renouvellement du Président de l'Autorité Délégante, et des membres du comité de suivi de la gestion déléguée, à la suite des élections communales et régionales de septembre 2015.

Préparation de la 2^{de} révision contractuelle quinquennale

Les dispositions du Contrat de Gestion Délégée prévoient une révision quinquennale où l'Autorité Délégante et le Déléguataire se réunissent pour évaluer les conditions d'exécution du contrat au regard de leurs engagements respectifs mais aussi pour procéder, d'un commun accord, à l'actualisation des éléments nécessaires, par exemple les schémas directeurs pour les différents métiers. La première étape de la révision consiste à établir un examen de la période passée pour en tirer un bilan et une évaluation de la réalisation des engagements respectifs.

Dans le cadre du démarrage de la révision du contrat, deux audits ont été diligentés par l'Autorité délégante, couvrant la période 2007-2013. Lydec y contribue activement en mettant à disposition des auditeurs les informations requises, en apportant des réponses aux observations, aux constats et recommandations éventuels soulevés, et en participant également aux réunions de partage et d'échange avec les parties. En 2015, Lydec a poursuivi sa contribution au processus en faisant part au Service Permanent de Contrôle (SPC) et à la Direction des Régies et Services Concédés (DRSC) de ses réponses aux constats des rapports d'audit. Les échanges sont toujours en cours. Le SPC a également réalisé une opération d'examen et d'évaluation du compte Fonds de Travaux portant sur l'exercice 2014.

Audit de la gestion déléguée sur la période 1997-2006.

Pour rappel, en date du 10 février 2012, Lydec a reçu une lettre de notification de l'Autorité délégante lui demandant de mettre en œuvre les versements et les redressements comptables figurant en annexe du rapport d'audit de la gestion déléguée sur la période 1997-2006, dont Lydec avait préalablement contesté la forme et le fond de l'ensemble des conclusions du rapport.

Depuis 2012, plusieurs échanges ont eu lieu sur ce dossier, formalisés notamment par:

- La décision du Comité de suivi de la gestion déléguée du 3 mai 2013 de constituer une Commission mixte comprenant l'Autorité Délégante, Lydec et de la Direction des Régies et Services Concédés – DRSC aux fins de lui faire des propositions de résolution de ce dossier.
- Suite à plusieurs réunions, la signature le 29 décembre 2014, par l'Autorité délégante et Lydec, d'un protocole d'accord, sous la présidence du Wali, qui stipule que les redressements relatifs à l'assistance technique, aux rendements et à la question spécifique de la retraite (créance de 403 millions de dhs) sont devenus sans objet. Ce protocole invite également la Commission mixte à s'adjoindre les services d'une expertise indépendante, désignée d'un commun accord entre l'Autorité de tutelle, l'Autorité délégante et le délégataire, pour statuer sur les griefs restants.

En 2015, deux cabinets indépendants ont été sélectionnés par les parties pour assurer cette expertise. Ils ont remis, au terme de leurs audits, leurs rapports définitifs en juillet 2015, confirmant globalement les analyses de Lydec. La commission mixte s'est réunie le 14 octobre 2015 pour partager les résultats de l'expertise et préparer ses conclusions. A cette fin, au cours du dernier trimestre 2015, plusieurs réunions entre les parties ont été tenues en vue d'approfondir l'examen des conclusions des experts. Les échanges se poursuivent en vue de clore ce dossier.

Mise en œuvre des nouvelles dispositions tarifaires

Pour rappel, le 26 mai 2014, un Contrat-Programme sur la période 2014-2017 a été signé entre le Gouvernement (le ministère de l'Intérieur, le ministère de l'Economie et des Finances, le ministère de l'Energie, des Mines, de l'Eau et de l'Environnement et le ministère délégué auprès du Chef de Gouvernement, Chargé des Affaires Générales et de la Gouvernance) et l'Office National de l'Electricité et de l'Eau Potable (ONEE) pour redresser la situation financière de l'ONEE.

Conformément aux dispositions du Contrat de Gestion Déléguée, le Comité de Suivi de la Gestion déléguée s'est réuni à deux reprises les 25 et 27 juillet 2014 et a décidé de mettre en application les nouvelles grilles tarifaires nationales définies, suivant le principe du « ni gain, ni perte », sur trois exercices sur la période 2014-2017. Ces nouvelles grilles prennent en compte le principe de la facturation sélective définie au niveau national tout en préservant les deux premières tranches dites « sociales » qui font l'objet d'une tarification progressive. Il a également décidé la mise en œuvre d'une commission mixte aux fins de suivre la mise en œuvre de ces nouvelles dispositions.

En janvier 2015, Lydec a mis en œuvre la grille tarifaire décidée par le Comité de Suivi de la Gestion Déléguée pour 2015, ainsi que les dispositions convenues avec les autorités pour la tarification spécifique des compteurs communs visée par deux circulaires ministérielles publiées fin 2014.

Des réunions régulières ont été tenues entre les Autorités et Lydec pour suivre la mise en œuvre de ces nouvelles dispositions sur le périmètre de la gestion déléguée. Dans le cadre des mesures prises suite aux réclamations des clients d'Amendis à Tanger fin 2015, la DRSC a demandé à l'ensemble des délégataires de mettre en œuvre des dispositions d'amélioration de la qualité de services, dont la plupart étaient déjà en application à Lydec. L'entreprise a participé à des réunions d'échanges sur ces dispositions, elle a également partagé avec les Autorités (DRSC, Wilaya, Autorité Délégante et SPC) un bilan général à mi-parcours de la mise en œuvre des nouvelles dispositions tarifaires, assorti de propositions.

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

Sur le territoire de l'ancienne Wilaya du Grand Casablanca³, la gestion des services eau, assainissement, électricité est assurée par deux opérateurs différents, Lydec et l'Office National de l'Électricité et de l'Eau Potable.

Comme dans la plupart des grandes villes du Maroc, le financement des besoins en nouvelles infrastructures est assuré en particulier grâce à la péréquation entre les services d'eau et d'électricité, les recettes plus importantes de l'électricité finançant les investissements plus coûteux de l'eau et de l'assainissement. Dans plusieurs secteurs géographiques, Lydec a la charge d'investissements élevés sur les métiers de l'eau et de l'assainissement, sans disposer des recettes correspondantes en électricité. Une harmonisation de la gestion de ces services permettrait d'améliorer le service pour les habitants et d'optimiser l'équilibre économique de cette activité. Le contrat de gestion déléguée stipule dans son annexe 1 que le Déléguataire a vocation à intervenir sur toute la Wilaya du Grand Casablanca (ancien découpage administratif), de sorte que son périmètre d'activité coïncide à terme avec le périmètre de l'ancienne Wilaya, au fur et à mesure que les décisions administratives et réglementaires seront prises en ce sens.

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

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

- mise en œuvre du processus d'harmonisation des périmètres de la gestion des services de distribution d'électricité, d'eau potable et d'assainissement liquide sur l'ensemble du territoire du Grand Casablanca, notamment par voie de Gestion Déléguée dans les communes partiellement ou entièrement desservies par l'ONEE ;
- élaboration et mise en œuvre de plans et programmes d'investissement en infrastructures de distribution d'électricité et d'eau potable et du service d'assainissement liquide sur l'ensemble du territoire du Grand Casablanca ;
- cession et transfert des actifs de l'ONEE à l'Autorité Déléguante au niveau des communes où les services de distribution d'électricité, d'eau potable et d'assainissement liquide seront repris par ladite Autorité.

Dans ce processus, l'Autorité Déléguante a demandé à Lydec de l'accompagner en tant qu'expert technique. En 2015, la société a continué d'accompagner l'Autorité Déléguante au sein de certaines instances du projet, le Comité de Suivi et la Commission Technique d'Expertise. Parallèlement, Lydec a poursuivi sa mobilisation pour être prête « techniquement » à une éventuelle reprise en gestion provisoire des services.

³ Wilaya du Grand Casablanca : le périmètre administratif visé dans ce document correspondant au découpage en vigueur jusqu'au 17 septembre 2015

Fonds de Travaux

Le Fonds de Travaux (FDT) de la Gestion Déléguée est géré par Lydec pour le compte et sous le contrôle de l'Autorité Délégante. Les ressources de ce compte sont constituées des participations facturées lors des demandes de raccordement aux réseaux et contribuent au financement des infrastructures pour répondre aux enjeux majeurs de développement du Grand Casablanca. Tous les ouvrages financés par le Fonds de Travaux sont propriété de l'Autorité Délégante. Ce Fonds qui existait bien avant le démarrage de la gestion déléguée a été intégré au contrat de gestion déléguée en 1997. En 2015, Lydec a poursuivi sa mobilisation selon trois axes pour asseoir via le Fonds de travaux une capacité de gestion des investissements optimisée et intégrée, à la hauteur des enjeux du Grand Casablanca :

- Mise en œuvre finalisée d'un plan d'action de modernisation du fonctionnement du compte Fonds de Travaux, faisant suite notamment à différentes recommandations d'audits.
- Poursuite des échanges avec l'administration fiscale sur la procédure de taxation d'office initiée. Un point spécifique sur ce volet est détaillé dans le chapitre « Informations financières-Faits marquants ».
- Contribution apportée à l'étude en cours initiée par le Ministère de l'Intérieur sur l'évolution institutionnelle des fonds de travaux des contrats de gestion déléguée des services publics locaux. Cette étude a été lancée en 2014 par le Ministère de l'Intérieur dans le but de permettre aux Fonds de Travaux de disposer de la personnalité juridique et de l'autonomie financière leur permettant principalement de lever des fonds, sans que les grands équilibres et principes en vigueur dans les contrats de gestion déléguée ne soient modifiés.

Rapport du Conseil Economique, Social et Environnemental sur la gestion déléguée des services publics.

Le 17 décembre 2015, l'Assemblée Générale du Conseil Economique, Social et Environnemental a adopté un rapport sur la « Gestion déléguée des services publics au service de l'utilisateur ».

Ce rapport rappelle que la Gestion déléguée « a permis de professionnaliser les secteurs dans lesquels ont été scellés des contrats de gestion déléguée et ont conduit à l'émergence d'un secteur privé plus dynamique, plus efficace et attirant des opérateurs internationaux. »

Dans son rapport, le CESE propose un certain nombre d'améliorations et de recommandations, qui concernent la réglementation du secteur, les délégataires, et la gouvernance et le suivi des contrats.

La plupart des recommandations portant sur les délégataires sont déjà mises en œuvre par Lydec à Casablanca, notamment :

- La réalisation des études d'évolution des besoins en investissements, adossées à des schémas directeurs d'aménagement à l'échelle du territoire
- L'incitation au recours à des entreprises sous-traitantes locales
- L'amélioration de la gouvernance du Fonds de travaux
- La sensibilisation des usagers quant à l'utilisation de la ressource
- La clarification aux consommateurs du mode de calcul des factures
- etc.

D'autres recommandations, nécessitant une revue des dispositions contractuelles, pourront éventuellement être introduites dans le cadre de la 2ème révision quinquennale du contrat de gestion déléguée. Le rapport recommande également la mise en place d'un observatoire de la gestion déléguée.



5 INFORMATIONS FINANCIERES

- 5.1 Faits marquants de l'exercice
- 5.2 Synthèse de l'évolution des résultats
- 5.3 Analyse de la marge de distribution
- 5.4 Excédent Brut d'Exploitation
- 5.5 Comptes de produits et de charges
- 5.6 Flux de trésorerie, projet d'affectation du résultat
- 5.7 Informations sur le capital de la Société

L'arrêté des comptes au 31 Décembre 2015 a été réalisé conformément aux principes comptables établis par le CGNC (Code Général de Normalisation Comptable), sans changement de méthode sur l'exercice.

Faits marquants de l'exercice

Les faits marquants de l'exercice sont détaillés notamment dans le chapitre Contrat de gestion déléguée et dans celui consacré aux activités opérationnelles. Sont détaillés ci-après les faits marquants en matière fiscale.

Procédure de taxation d'office du fonds de travaux

Pour rappel, Lydec a reçu le 10 juillet 2014 une lettre de rappel de l'administration fiscale concernant la procédure de taxation d'office initiée à l'encontre du fonds de travaux, demandant que celui-ci souscrive des déclarations en matière d'IS (pour un montant de 488 Mdhs) et de TVA (pour un montant de 325 Mdhs) au titre de la période allant de 2009 à 2012.

Ce courrier de relance ne tenait pas compte de la réponse adressée par Lydec en date du 20 décembre 2013 à l'administration fiscale mettant en évidence les arguments juridiques et fiscaux légitimant la non-éligibilité du Fonds de travaux à ces taxations.

Dans un deuxième courrier de réponses adressé à l'administration fiscale le 8 août 2014, Lydec, soutenue par l'Autorité Délégante, a fait valoir que le fonds de travaux ne présentait pas les caractéristiques d'un fonds géré au sens fiscal et que la TVA avait déjà été déclarée sur les propres déclarations de Lydec.

Le fonds de travaux ne constitue qu'un simple compte établi par la convention de gestion déléguée, sans personnalité juridique ni fiscale, destiné à recevoir les participations en tant que source de financement et à enregistrer les dépenses d'investissement décidées par l'Autorité Délégante pour son propre compte.

Dans la continuité de ces échanges, une rencontre avec la Direction Régionale des Impôts s'est tenue le 4 novembre 2014 pour présenter les argumentaires conjoints Lydec/Autorité délégante sur la procédure de taxation d'office engagée motivant la non-assimilation du Fonds de travaux à un fonds géré et par conséquent son non-assujettissement à l'impôt sur les Sociétés. A la suite de cette réunion une note argumentaire écrite a été adressée le 7 novembre à la DRI.

Contrôle fiscal de l'impôt sur le Revenu salarial au titre de l'exercice 2011

Lydec a fait l'objet d'une vérification de la part des services des impôts concernant l'impôt sur le revenu salarial au titre de l'exercice 2011.

Lydec a reçu le 16 décembre 2015 une lettre de première notification de l'administration fiscale portant sur des propositions de redressements d'indemnités pour un total de 23,3 Mdhs hors pénalités et majorations.

Un courrier de réponse a été adressé à l'administration fiscale le 14 janvier 2016 pour faire part de la position de Lydec, contester les chefs de redressement et solliciter leur abandon.

Synthèse de l'évolution des résultats

Social - en Mdhs	R 2014	R 2015	R 2015 vs R 2014	
CA fluides	5 605	5 988	383,0	6,8%
CA travaux et autres recettes	1 222	946	- 276,3	-22,6%
Chiffre d'affaires	6 827	6 934	106,7	1,6%
Marge de distribution	1 931	1 996	65,2	3,4%
Autres recettes	335	301	- 33,7	-10,1%
Marge totale	2 266	2 298	31,5	1,4%
Total Charges d'exploitation	- 1 288	- 1 302	- 14,4	1,1%
Excédent Brut d'Exploitation	978	995	17,1	1,7%
Dotations et reprises sur provisions	- 68	5	73,1	-107,5%
Dotations aux amortissements	- 429	- 517	- 87,5	20,4%
Résultat opérationnel courant	481	484	2,6	0,6%
Résultat non courant	14	- 11	- 24,9	-177,8%
Résultat financier	- 54	- 61	- 6,7	12,5%
IS	- 158	- 135	23,1	-14,6%
Résultat Net	283	277	- 5,8	-2,1%
<i>En % du CA</i>	<i>4,1%</i>	<i>4,0%</i>		

Le **chiffre d'affaires** à fin décembre s'élève à 6 934 Mdhs en croissance de +1,6% par rapport à 2014.

Les **ventes de fluides** progressent de +6,8% dans un contexte marqué par un ralentissement de la croissance des volumes (+0,1% pour l'électricité, +1,1% pour l'eau) sous l'effet des augmentations tarifaires appliquées par l'ONEE.

Les **ventes de travaux** diminuent de -23% impactées principalement par la baisse des travaux financés par les ressources du fonds de travaux.

Détail du chiffre d'affaires	R 2014	R 2015	R 2015 vs R 2014	
Chiffre d'affaires fluides	5 605	5 988	383	6,8%
Chiffre d'affaires travaux remboursables	192	219	28	14,5%
Autres produits	193	203	10	5,2%
Chiffre d'affaires hors CA fonds de travaux	5 989	6 410	421	7,0%
Chiffre d'affaires fonds de travaux	839	524	-315	-37,6%
Total chiffre d'affaires	6 828	6 934	106	1,6%

La **marge totale** s'élève à 2 298 Mdhs, en croissance de +1,4% par rapport à 2014 (+32 Mdhs), résultant de l'évolution de la marge de distribution (+65 Mdhs) atténuée par le retrait de la marge travaux (-32 Mdhs).

L'**EBE** s'élève à 995,1 Mdhs, en progression de +1,7% par rapport à 2014. Les charges d'exploitation ont une évolution maîtrisée à +1,1% vs 2014 résultant du plan d'actions d'économie OPEX lancé au 1er semestre 2015.

Le **résultat opérationnel courant** s'élève à 484 Mdhs en hausse de +0,6% par rapport à 2014 tenant compte des dotations aux amortissements en hausse vs 2014 de -88 Mdhs.

Le **résultat net** s'élève à 277 Mdhs en baisse de -2,1% vs 2014.

Analyse de la marge de distribution

Electricité

La marge de distribution électricité est en progression de +69 Mdhs vs 2014.

Les volumes de ventes (hors césure) progressent de +0,1% vs 2014. Les volumes d'achat baissent de -0,2% vs 2014 :

- les ventes des clients MT (hors césure) sont stables vs 2014
- les volumes vendus aux particuliers (hors césure) sont en retrait de -0.5% vs 2014 (-10.2 GWh).

Le prix moyen de vente augmente de +6.8% vs 2014. Cette hausse résulte principalement de l'effet de l'augmentation des tarifs au 1er août 2014 et au 1er janvier 2015.

Le prix moyen d'achat est en hausse de +8.3% vs 2014, principalement sous l'effet de l'augmentation des tarifs achat.

Le rendement à fin décembre 2015 s'établit à 93.4% en augmentation de 0,3 point par rapport à 2014 tenant compte des effets bénéfiques des plans d'actions engagés.

Eau

La marge de distribution eau est en retrait de -10.8 MDhs vs 2014.

Les volumes vendus (hors césure) sont en progression de +1.1% vs 2014. Les achats d'eau progressent +1% vs 2014 :

- les ventes aux particuliers progressent de +1.9% vs 2014, résultant d'une croissance moyenne du nombre de clients de +5.4% vs 2014 et d'une consommation unitaire en retrait de -3.4% vs 2014.
- les ventes aux industriels sont en baisse de -9.4% vs 2014 impactés notamment par l'arrêt de production du client Samir depuis le mois d'août 2015.

Le prix moyen de vente est en progression de +5,1% vs 2014. Cette hausse résulte principalement de l'effet de l'augmentation des tarifs au 1er août 2014 et au 1er janvier 2015.

Le prix moyen d'achat progresse de +9.7% vs 2014 sous l'effet combiné de l'augmentation des tarifs d'achats d'eau et de la baisse des quantités d'eau autoproduites.

Le rendement eau à fin décembre 2015 s'établit est à 76,6%, en progression de 0.1 points vs décembre 2014.

Assainissement

Le chiffre d'affaires assainissement liquide est en progression de +7.5 MDhs vs 2014.

En synthèse : marge de distribution des fluides

La marge sur les ventes fluides progresse de +66 Mdhs vs 2014 résultant d'une croissance ralentie des volumes (+0,1 % pour l'électricité et de 1,1% pour l'eau) et de l'effet année pleine de la révision économique 2011/2012.

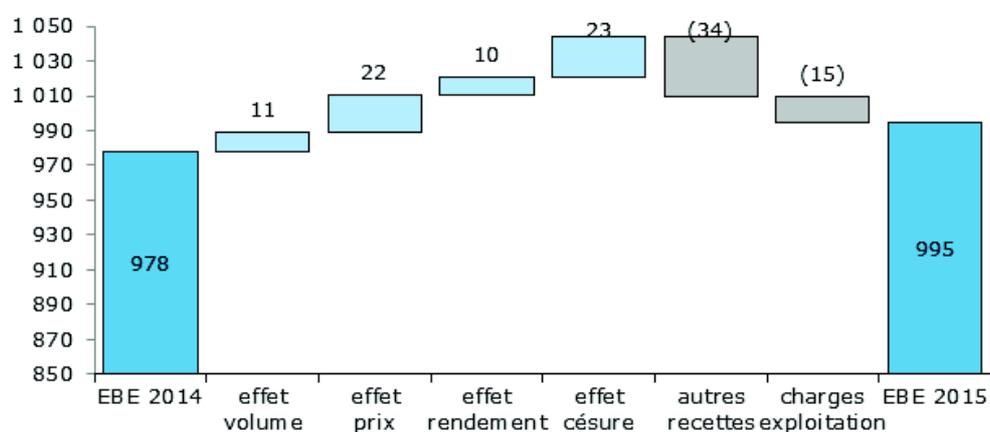
Excédent Brut d'Exploitation

Les charges d'exploitation hors redevances ont une évolution maîtrisée à +0,6% vs 2014 (+1,4% déduction faite de la reprise de la provision sur la taxe de dégradation de chaussée).

Cette évolution résulte du plan d'actions d'économie OPEX lancé au 1er semestre 2015: renforcement du plan d'action COMPASS, gel des recrutements et report de projets.

Les redevances augmentent de -7 Mdhs en corrélation avec l'évolution du chiffre d'affaires (effets augmentations des tarifs).

Bridge EBE



Comptes de produits et de charges

Social - en Mdhs	R 2014	R 2015	R 2015 vs R 2014	
Chiffre d'affaires	6 827	6 934	106,7	1,6%
Total Charges d'exploitation	- 1 288	- 1 302	- 14,4	1,1%
Excédent Brut d'Exploitation	978	995	17,1	1,7%
Dotations et reprises sur provisions	- 68	5	73,1	-107,5%
Dotations aux amortissements	- 429	- 517	- 87,5	20,4%
Résultat opérationnel courant	481	484	2,6	0,6%
Résultat non courant	14	- 11	- 24,9	-177,8%
Résultat financier	- 54	- 61	- 6,7	12,5%
IS	- 158	- 135	23,1	-14,6%
Résultat Net	283	277	- 5,8	-2,1%
<i>En % du CA</i>	<i>4,1%</i>	<i>4,0%</i>		

Les dotations aux amortissements s'élèvent à -517 Mdhs en augmentation de -88 Mdhs vs 2014 impacté essentiellement par la mise en service du système anti-pollution Est à compter du 1er avril 2015.

Le résultat financier est négatif de -61 Mdhs (-7 Mdhs vs 2014) en corrélation avec l'accroissement de la dette moyenne sur l'exercice.

Le résultat net s'élève à 277 Mdhs en baisse de -2,1% vs 2014.

Flux de trésorerie et affectation du résultat

Flux de trésorerie

en MDh	Arrêté déc-14 (1)	Arrêté déc-15 (2)	(2) - (1)
Capacité d'autofinancement	716	797	82
Variation dépôt de garantie	19	25	6
Variation de BFR	63	-236	-299
Investissements	-798	-593	205
Free Cash Flow	0	-6	-6
Financement déduction faite des remboursements de dette long terme	220	-80	-300
Dividendes	-196	-196	
Free Cash Flow net des dividendes	24	-282	-306
Trésorerie initiale	298	322	24
Trésorerie finale	322	39	-282
Dette nette	1 108	1 311	202

La capacité d'autofinancement s'élève à 797 Mdhs.

Le **cash-flow libre** dégage une légère insuffisance en 2015 par rapport à l'exercice 2014 (-6 Mdhs), une baisse essentiellement expliquée par l'effet compensé de l'augmentation du BFR pour 299 Mdhs et de la baisse des investissements pour -205 Mdhs.

Après paiement des dividendes à hauteur de 196 Mdhs, **la dette nette** s'établit à 1 311 Mdhs en augmentation de 202 Mdhs. Le ratio dette nette/ EBE s'établit à 1,32 en 2015 vs 1,13 en 2014.

Projet d'affectation du résultat net:

Le résultat net, après impôt, s'élève à : 277 221 015,9 dhs.

Il est proposé de verser un dividende de 24,5 dhs par action et d'affecter le résultat net comme suit :

en MDh	Arrêté déc-15
Bénéfice net de l'exercice	277
- 5% à la réserve légale (plafonnée à 10% du capital)	-
Solde	277
+ Report à nouveau	686
- Bénéfice distribuable	964
- Dividendes proposés	-196
Report à nouveau	768

Informations sur le capital de la Société

Répartition du capital*

Actionnaire	Nombre d'actions	%
SUEZ	4 080 000	51,00
FLOTTANT	1 347 921	16,85
RMA WATANYA	1 292 580	16,16
FIPAR HOLDING	1 279 499	15,99
Total	8 000 000	100,00

*Arrêtée suite à l'AGO du 02/06/2015

SUEZ : Opérateur mondial dédié aux métiers de l'eau et des déchets, présent sur les cinq continents.

Fipar-Holding : Fonds d'investissement du groupe Caisse de Dépôt et de Gestion (CDG).

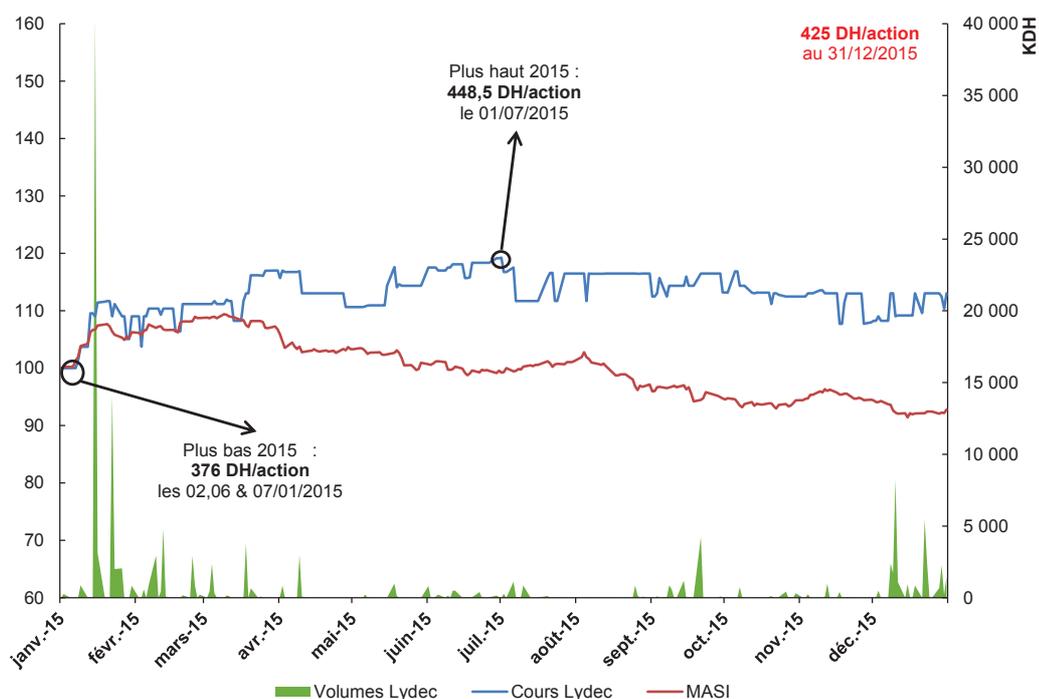
RMA WATANYA : Opérateur majeur du secteur de l'assurance, filiale du groupe FinanceCom.

Indicateurs boursiers clés

Indicateurs boursiers	2015	2014	2013
Cours au 31/12 (DH)	425	376	330
Résultat net (MDH)	277	283	296
Nombre d'actions	8 000 000	8 000 000	8 000 000
Bénéfice Par Action (BPA)	34,6	35,4	37,0
Price Earning Ratio (PER)	12,3	10,6x	9.9x
Dividendes versés* (MDH)	196	196	184
Dividende par action (DH)	24,5	24,5	23,0
Dividend Yield	5,8%	6,5%	7,0%

*Versés en N, sur la base du résultat de l'année (N-1)

Evolution du cours Lydec VS évolution du MASI en 2015 (base 100)



Au terme de l'exercice 2015, le cours de l'action Lydec a enregistré une progression de 13%, à un niveau de cours de 425 DH / action.

A contrario, l'indice principal de la cote, le MASI, clôture l'année en contraction, affichant une baisse de 7,2%, à un niveau de 8 926 points.

En dépit de l'appréciation annuelle significative du cours de l'action Lydec, le titre continue de présenter des ratios de valorisation plus attractifs que ceux du MASI, avec un PER de 12x son résultat net 2014. De son côté, le MASI affiche un PER supérieur à 20x le bénéfice net cumulé 2014 de l'ensemble des sociétés cotées.

Concernant les volumes échangés, le titre Lydec a enregistré, durant l'exercice 2015, un cumul annuel de près de 137 MDH, en nette hausse (+63%) par rapport au volume réalisé en 2014, et qui s'était limité à 84 MDH.



6 ACTIVITES OPERATIONNELLES (REALISATIONS 2015)

- 6.1 Au service d'une ville durable
- 6.2 Investissements
- 6.3 Relation Clientèle
- 6.4 Exploitation Eau
- 6.5 Exploitation Assainissement
- 6.6 Exploitation Electricité
- 6.7 Exploitation Eclairage Public
- 6.8 En Support de tous les métiers
- 6.9 Ressources humaines
- 6.10 Responsabilité Sociétale de l'Entreprise
- 6.11 Dialogue avec les parties prenantes

Au service d'une ville durable

Les activités de distribution de l'eau, assainissement, électricité, éclairage public, que Lydec fournit en continu constituent des services essentiels, et ses activités jouent un rôle structurant dans l'urbanisation à long terme et la conception de la Ville de demain. Consciente des exigences de la responsabilité confiée à l'entreprise dans le cadre de son contrat de gestion déléguée, Lydec accomplit ses missions avec comme principaux objectifs de fournir en continu un service de qualité à ses clients et de contribuer à l'amélioration durable du cadre de vie des habitants, tout en accompagnant et en anticipant le développement de la plus grande agglomération du Royaume.

La ville de demain doit être une ville qui maîtrise sa consommation d'énergie et de ressources naturelles et anticipe son développement urbain. Cette frugalité découle d'un urbanisme économe, de politiques qui encouragent un usage responsable des ressources, ainsi que de l'optimisation des consommations via les technologies de réseaux «intelligents». Lydec travaille au quotidien pour apporter des solutions qui améliorent l'écosystème urbain. Qualité de vie, confort, développement de smart technologies et de réseaux « intelligents » au service des collectivités et de leurs citoyens, sont autant d'éléments essentiels au vivre ensemble en milieu urbain.

Ainsi Lydec a-t-elle lancé une démarche d'innovation Smart nourrie par une approche participative. Lydec consulte et échange ainsi régulièrement avec les autres acteurs du processus d'aménagement urbain, tels que les universitaires, les associations de quartier ou encore les élus, pour créer ensemble, la ville de demain.

Promouvoir une gestion alternative des ressources

Consciente de la rareté des ressources, Lydec cherche à développer l'économie circulaire afin de réduire la consommation des ressources utilisées. La STEP de Mediouna a ainsi développé un processus de valorisation de ses boues et de recyclage de ses eaux usées. En 2015, plus de 3800 m³ par jour d'eaux traitées ont ainsi été réutilisées pour l'irrigation des terrains agricoles environnants. Lydec a également renforcé sa politique de gestion des biens déposés. Les biens résultant d'interventions chantier (tels que des boîtiers électriques ou de la robinetterie), sont réutilisés ou revendus, ce qui a permis d'économiser 5% du budget annuel de renouvellement.

Pour faire face à l'enjeu croissant d'imperméabilisation des sols, Lydec a rédigé un guide destiné aux promoteurs et aménageurs, afin de promouvoir des techniques alternatives de gestion des eaux pluviales. Celui-ci présente des solutions adaptées au contexte climatique et acceptées par les habitants (toitures végétales, collecteurs surdimensionnés, etc.).

Déployer des outils intelligents sur les réseaux eau et électricité

Lydec a mis en place des solutions innovantes pour chacun de ses métiers, qui s'appuient notamment sur l'utilisation des technologies de l'information. Ces outils permettent de remonter des données et de surveiller l'état des réseaux en temps réel sans intervention sur le terrain.

Lydec développe ainsi sur ses réseaux d'eau potable et d'électricité le *Smart-metering*, c'est-à-dire la relève automatique et à distance des consommations grâce à des compteurs intelligents. Lydec finalisera début 2016 le déploiement de la télérelève des 3300 postes de distribution publique. Lydec a également mis en place un processus de sectorisation : les réseaux sont divisés en tronçons homogènes sur lesquels les flux sont mesurés, enregistrés et analysés. La sectorisation de l'électricité a débuté en 2015, et celle du réseau d'eau potable en 2013, avec des mailles de 80km, 40km et 8km.

La *Sectorisation Avancée* du réseau d'eau potable est actuellement en cours de tests. Celle-ci permettra d'identifier les zones de distribution à faible rendement et donc d'éventuelles fraudes ou fuites.

Enfin, d'autres outils innovants ont été mis en place, afin d'appuyer la remontée et le traitement des données relatives aux réseaux (Système d'Information Géographique, détecteurs acoustiques de fuite, outils de diagnostic de corrosion des conduites, tests par pince CICLOPE pour les branchements, calcul des eaux non facturées grâce à *Aquacircle*).

Les technologies SMART, du suivi du rendement à l'aide à la prise de décision

Le traitement et l'analyse des données transmises par ces outils intelligents permettent l'amélioration des performances, et constituent également une aide à la prise de décision. Ils apportent une vision globale et fiable de l'ensemble du réseau pour un pilotage optimisé des flux en temps réel.

Lydec a ainsi été pilote dans l'utilisation du logiciel Aquadvanced (OndeoSystems), un outil innovant offrant un tableau de bord intuitif et modulaire, permettant en temps réel de surveiller et de détecter des anomalies telles que les fuites d'eau. Opérationnel depuis début 2015, il facilite l'analyse croisée de plusieurs types de données (débits, volumes, pression, etc.) et permet un meilleur ciblage des actions grâce à son module statistique d'aide à la décision. Parmi les nombreux outils développés, Lydec a recours à *Closed Loop*, qui permet de contrôler et de gérer les débits d'eau, ainsi qu'à la modulation de l'éclairage public grâce à des variateurs de tension qui réduisent les consommations.

Lydec a également développé des outils d'aide à la décision. Afin d'optimiser la gestion de ses investissements, Lydec a mis en place un outil SIG de suivi de l'évolution urbanistique. Il permet de cibler de façon claire et objective les investissements les plus urgents et les plus rentables. Depuis 2014, Lydec a également déployé un outil d'aide à la programmation du renouvellement du génie civil des ouvrages techniques. L'application identifie l'état de dégradation structurelle des ouvrages, les classe par priorités de réhabilitation et estime le coût financier de leur réhabilitation.

Assurer de nouveaux services à la clientèle

Outre les bénéfices apportés en termes de performance et d'optimisation, ces nouvelles technologies permettent à Lydec d'offrir aux utilisateurs de nouveaux services facilitant leur quotidien. Le smart-metering permet aux clients stratégiques de suivre leurs consommations et ainsi de mieux les maîtriser. En outre, Lydec a notamment développé une application mobile offrant aux habitants de nouveaux services, tel que le paiement de leurs factures à distance ou l'envoi de réclamations lors d'incidents (panne de lampadaire, fuite sur voies publiques, etc.).

Investissements

En 2015, Lydec poursuit la dynamique d'investissements et de réalisation de grands projets au service du Grand Casablanca.

Investissements – Bilan annuel

Etat des investissements en 2015

En 2015, les investissements de la gestion déléguée atteignent 1,21 milliard de Dhs.

Ils sont concentrés à hauteur de 51% (soit 0,62 milliard de Dhs) sur le métier de l'assainissement, et traitent à hauteur de 25% les problématiques liées à l'eau potable. Lydec poursuit ses efforts d'investissement dans les grands projets de collecte, de traitement des eaux usées et d'alimentation en eau potable. Cela s'est notamment traduit en 2015, par la finalisation du projet SAP Est, le raccordement au réseau d'assainissement du projet social Ennasser, la contribution à la réalisation du Super Collecteur Ouest (SCO), et par la mise en œuvre de l'alimentation en eau potable du projet social Ryad.

Métier	2014	2015	
Électricité et éclairage public	409	264	22 %
Eau potable	354	301	25 %
Assainissement liquide	999	621	51 %
Moyens communs	26	26	2 %
Total en MDhs	1 788	1212	
<i>dont financement Lydec</i>	<i>794</i>	<i>594</i>	

Encadrés par les dispositions contractuelles, les investissements sur les quatre métiers sont priorisés selon les besoins définis dans les schémas directeurs et les ressources financières telles que prévues dans le contrat de gestion déléguée. La validation du plan annuel d'investissements est du ressort du Comité de suivi de la gestion déléguée.

Accompagner le développement de la Ville

Depuis 1997, 13,8 milliards de Dhs⁴ ont été investis pour accompagner le développement du Grand Casablanca, dont près de 63% en financement direct par le délégataire. La stratégie d'investissements vise le développement de la qualité des services pour les quatre métiers eau, assainissement, électricité et éclairage public selon six axes :

1. l'extension de réseaux afin de garantir la continuité de service dans les nouvelles zones ouvertes à l'urbanisation du Grand Casablanca ;
2. la sécurisation de la distribution de l'eau potable et de l'électricité ;
3. la pérennisation du patrimoine existant afin d'assurer une gestion durable des réseaux et des ouvrages sur les quatre métiers ;
4. la réalisation de projets structurants permettant de lutter contre les inondations et débordements des réseaux d'assainissement ;
5. l'accompagnement du projet INDH depuis 2005 par la desserte en eau et en électricité des quartiers défavorisés ;
6. la lutte contre la pollution des côtes et des milieux récepteurs causée par le rejet direct d'eaux usées brutes.

⁴ Investissements hors Travaux tiers, exprimés TTC, y compris Charges Indirectes, Peines & Soins

Réalisations marquantes 2015

L'année 2015 a été marquée par la finalisation et la mise en eau du projet SAP Est (Système Antipollution Est), projet majeur de par son niveau d'investissement (1,453 MDh HT), son délai de réalisation (conçu et exécuté en 4 ans, de 2011 à 2015), les technologies innovantes utilisées et sa portée, avec la protection de la population et des plages Est de Casablanca de toute pollution due aux rejets d'eaux usées brutes du bassin versant Est du Grand Casablanca (2,5 millions d'habitants).

Ce projet d'envergure se compose de deux intercepteurs côtiers (d'une longueur totale de 24 km, avec des diamètres variant entre 900 mm et 2,5 m pour rassembler les neuf rejets d'eaux usées répertoriés), de quatre stations de pompage et d'un émissaire marin (d'une longueur de 2,2 km et d'une profondeur de 20 m par rapport au niveau de la mer). La station de prétraitement «Eaucéan», point de convergence des rejets du littoral Est, s'étend sur une superficie de 2,8 hectares.

Ce système d'interception des rejets d'eaux usées jusque-là effectués directement en mer collecte et achemine les eaux usées jusqu'à la station de pré-traitement Eaucéan située à Sidi Bernoussi, puis déverse les effluents pré-traités au large dans la mer. Le projet, a été mis en service le 30 mars 2015, puis inauguré par Sa Majesté le Roi Mohammed VI le 13 mai 2015.

D'autres projets majeurs ont été achevés, notamment :

- *en assainissement*, le raccordement à Dar Bouazza en assainissement liquide d'une cinquantaine de lotissements existants (environ 80 000 habitants) et de douars (environ 50 000 habitants) inscrits dans le programme de l'INDH ;
- *en eau potable*, l'alimentation de nouvelles zones ouvertes à l'urbanisation (la ville verte de Bouskoura, les grands pôles urbains de Mayssane et Ennasser, la ville nouvelle de Lahraouiyine, la zone de Midparc à Nouaceur, les projets Arrachad et Al Abrar sis commune de Al Mejjatia-Ouled Taleb) et la sécurisation et le renforcement du réseau existant de Mohammedia pour répondre aux besoins industriels croissants de la zone ;
- *en électricité*, de nombreux projets dont la réalisation d'un nouveau poste source à Dar Bouazza ;
- *et en éclairage public*, plus de 100 km de linéaire de câbles posés.

Des investissements optimisés

Le Grand Casablanca est caractérisé par une croissance rapide de son urbanisation, nécessitant ainsi des capacités d'investissements importantes afin de financer ses besoins en nouvelles infrastructures. Les programmes actuels d'investissement de la gestion déléguée ont cependant été établis sur l'hypothèse d'un rythme de croissance du Grand Casablanca inférieur à celui constaté depuis 2009. Les besoins étant largement supérieurs aux capacités de financement contractuelles, il est crucial d'allouer les investissements de manière ciblée et optimisée.

Lydec recourt à trois leviers principaux.

- **Des outils performants de projection :**
Pour éclairer le choix des priorités opéré avec les Autorités, Lydec a recours à des outils de diagnostic et de projection, notamment le Système d'Information Géographique (SIG)* permettant d'identifier les zones à enjeux grâce à des croisements multicritères. L'outil SIG de suivi de l'évolution urbanistique et de la montée en charge des lotissements, permet ainsi de cibler de façon claire et objective les investissements les plus urgents.
- **La standardisation des pièces, ouvrages et méthodes :**
Afin d'optimiser ses investissements et d'améliorer la qualité de ses services, Lydec opère une standardisation des éléments dans lequel elle investit (pièces, ouvrages, équipements hydromécaniques et électriques tels que les stations de pompage, méthodes de mise en œuvre, cahiers des charges standards pour les canalisations, avec des clauses spécifiques de garanties). Cette standardisation permet ainsi d'améliorer la performance du patrimoine de la gestion déléguée.

- **L'anticipation des grands projets d'aménagement urbain :**

Dans un contexte de fort développement urbain, un plan stratégique de développement du Grand Casablanca (2015-2020), signé devant Sa Majesté le Roi Mohammed VI, comprend le lancement de plusieurs projets (tramway, port, etc.) à impact considérable sur le patrimoine de la gestion déléguée.

Pour minimiser l'impact de ces grands travaux sur le patrimoine de la gestion déléguée, Lydec a défini en fonction du plan stratégique de développement du Grand Casablanca, un programme de renouvellement, de renforcement et d'extension sur trois ans permettant notamment d'optimiser les déplacements de réseaux nécessaires. Pour gagner en efficacité, Lydec a également désigné un interlocuteur unique pour répondre à l'ensemble des aménageurs (CUC, CasaAménagement, CasaTransport, etc.) et gérer tous ces projets urbains.

Ainsi, en 2015, Lydec s'est préparée à accompagner quatre projets majeurs :

- Le projet du Tramway, portant sur la construction de la deuxième ligne du tramway et l'extension de la première : signature d'une convention cadre avec CasaTransports le 31 décembre 2015, afin d'instaurer un cadre réglementaire aux déviations de réseaux impactés par le projet (plus de 70 kms de linéaire de réseaux en jeu).
- Le réaménagement à Casablanca du Nœud A et du rond-point d'Azbane, qui intègre la réalisation de plusieurs trémies, ponts, dédoublements de pont et de nouvelles bretelles.
- La trémie des Almohades, qui consiste en la réalisation d'un tunnel de 2x2 voies sur plus de 2 km le long de la Marina.
- La réalisation du Carrefour de Sidi Maârouf, composé d'un pont à haubans* et des portiques prévus pour les deux trémies.

Innovation

Urb'Invest

Lydec reçoit plus de 270 demandes/an de raccordements immobiliers. L'éloignement fréquent de ces projets par rapport aux infrastructures existantes implique de fortes pressions sur les ressources financières. Un des défis majeurs est donc d'assurer la continuité du service malgré une capacité d'investissement limitée.

Grâce à l'intégration numérique des données urbaines les plus pertinentes dans le Système d'Information Géographique, Lydec dispose d'une vision dynamique de la montée en charge des projets et peut ainsi déterminer le dimensionnement adéquat des réseaux en termes d'extension et de renforcement afin d'investir le bon dirham, au bon endroit, au bon moment. Cette innovation a permis d'assurer 100% de continuité du service malgré des ressources 3 à 5 fois inférieures aux besoins.

Engineeous Asset

Lydec est contractuellement tenue d'assurer le maintien en bon état technique du patrimoine délégué. Afin de prévenir les risques liés au génie civil de nos ouvrages techniques, nous avons décidé d'élaborer un processus innovant de diagnostic et renouvellement/réhabilitation de notre patrimoine. La démarche repose sur la formation d'agents d'exploitation non spécialistes à l'évaluation de l'état de dégradation des ouvrages, selon une fiche de diagnostic et un catalogue de pathologies bien définis. Ces informations sont ensuite renseignées sur SIG. Des matrices de correspondance multicritères nous permettent ensuite de mesurer l'état de santé global de l'ouvrage, de déterminer les méthodes de réhabilitation les plus appropriées ainsi que leurs coûts. Grâce à toutes ces informations nous pouvons cibler les investissements prioritaires pour chaque année. La priorisation et l'anticipation des réhabilitations permettent de réparer à moindre coût une défaillance pouvant mettre en péril l'ouvrage.

Investissements – Bilan du Plan d'Actions Prioritaires

Mobilisation accentuée aux côtés des autorités locales au service des Casablancais

Partenaire des collectivités locales, Lydec a poursuivi en 2015 sa mobilisation aux côtés des autorités pour mettre en œuvre le Plan d'Actions Prioritaires, apportant des améliorations rapides et visibles en matière de qualité et d'accès aux services de base dans le périmètre du Grand Casablanca.

Contexte et enjeux du PAP

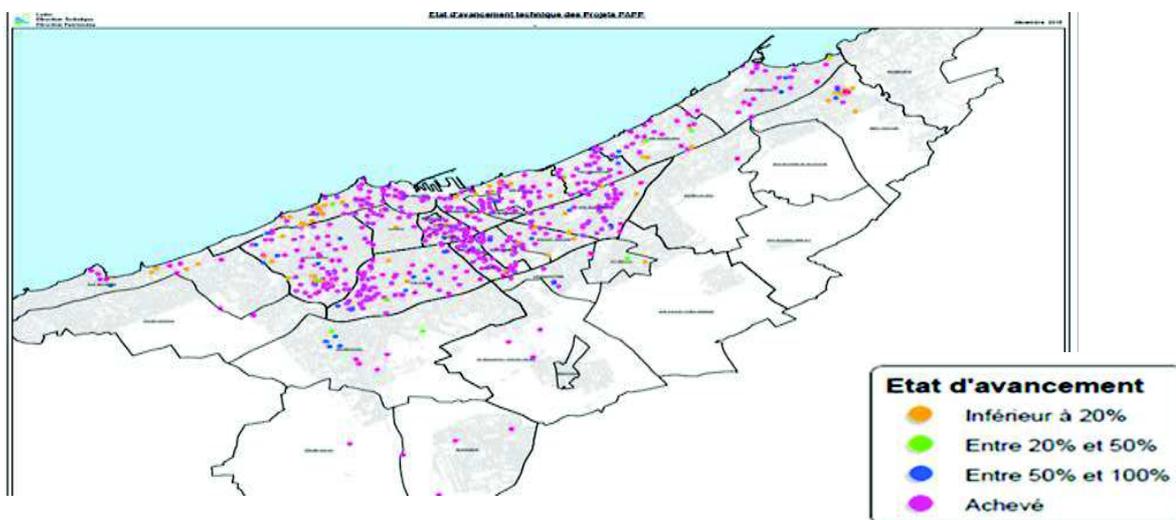
Dans son discours d'ouverture de la session législative du Parlement le 11 octobre 2013, Sa Majesté le Roi Mohammed VI a évoqué le retard pris par la ville de Casablanca dans l'accès aux services de base et aux infrastructures urbaines. Afin de répondre aux enjeux soulevés, Lydec a élaboré fin 2013 un projet de Plan d'Actions Prioritaires (PAP), en concertation avec l'Autorité déléguante et la Wilaya du Grand Casablanca, validé par le Comité de Suivi de la Gestion Déléguée.

Le Plan d'Actions Prioritaires vise à apporter des améliorations rapides et visibles en matière de qualité et d'accès aux services de base (distribution d'eau et d'électricité, services d'assainissement liquide et d'éclairage public) fournis dans le cadre de la Gestion Déléguée. D'un montant total de 560 millions de Dirhams (Hors Taxes et Hors Charges Indirectes), le PAP couvre les 4 métiers de Lydec, à travers 5 catégories d'actions : l'éclairage public ; le projet INDH-Inmae ; l'assainissement liquide ; les opérations de voiries et de renouvellement des réseaux ; l'individualisation de l'alimentation en eau et en électricité. Son avancement est suivi régulièrement lors de réunions tenues avec la présence fréquente du Wali du Grand Casablanca, du Président de l'Autorité Déléguante et de gouverneurs.

Bilan du PAP sur l'exercice 2015

A fin décembre 2015, sur un total de 381 projets, 321 sont achevés, 50 engagés et 10 restent à engager. Sur le budget global de 560 MDhs, 271,5 MDhs d'investissement ont été réalisés à fin décembre 2015, financés à hauteur de 241 MDhs par le fonds de travaux.

Les volets les moins avancés concernent ceux liés à l'individualisation de la fourniture d'eau potable et du raccordement au service public de l'assainissement, principalement du fait de la réticence des usagers concernés, réfractaires au projet. Afin de débiter l'enclenchement de ces projets, Lydec a réalisé un travail de sensibilisation grâce à ses équipes de proximité, et a également élaboré des procédures coercitives, soumises aux autorités compétentes.



Faits marquants 2015

Mettre à niveau le réseau d'éclairage public des zones périphériques du Grand Casablanca

En matière d'éclairage public, 218 projets sont définis dans le cadre du PAP et visent la sécurisation des ouvrages, l'extension du réseau, le renouvellement des candélabres vétustes et la réparation des candélabres éteints. Les investissements engagés visent, d'une part, à mettre à niveau le réseau de l'éclairage public des zones périphériques de la Commune Urbaine de Casablanca qui ont été intégrées au sein de la gestion déléguée en avril 2013. et d'autre part, à améliorer le service rendu sur le reste du territoire, en particulier sur les grands boulevards. Depuis le début du projet, plus de 25 000 luminaires ont été installés, et près de 7 169 candélabres posés. Concernant l'installation des câbles, Lydec a dépassé les prévisions en posant 269 km de câbles (y compris sur le réseau aérien).

Améliorer l'accès au réseau d'assainissement et la protection du littoral

Le PAP consacre au volet assainissement sa plus grande part d'investissement (44% du montant total) dans le double objectif d'améliorer le taux de raccordement d'assainissement liquide et de protéger l'environnement et le littoral des déversements des eaux usées.

Dans l'ensemble, 34 projets sont programmés pour raccorder 17 000 foyers au réseau d'assainissement public, dont 75% se situent au niveau de Dar Bouazza, récemment équipé d'un réseau collectif. Parmi ces foyers, 8000 sont situés dans des douars, dont le raccordement a commencé dans le cadre du PAP mais s'étalera aussi au-delà. A fin décembre 2015, 12 projets sont totalement achevés et 16 sont en cours de réalisation.

Poursuivre et renforcer le programme INDH-Inmae

Depuis la mise en place en 2005 du programme INDH-Inmae, dans le cadre de l'Initiative Nationale pour le Développement Humain (INDH) lancée par SM le Roi Mohammed VI, Lydec a doté de nombreux foyers situés dans des quartiers d'habitat informel de réseaux d'eau et d'assainissement liquide. Souhaitant renforcer ce programme, Lydec a dédié au sein du PAP un budget de 119 millions de Dirhams. Cela permettra de mettre en œuvre 20 actions d'urgence ayant pour objectif le raccordement de 8000 foyers aux réseaux, notamment dans les provinces de Nouaceur, de Médiouna et des préfectures de Hay Hassani et Aïn Chock. A fin décembre 2015, 12 projets sont achevés et 7 en cours de réalisation.

Améliorer la qualité de vie des Casablancais par le renouvellement des voiries et réseaux

Le PAP a prévu la réalisation de 81 projets de voirie avec le renouvellement et renforcement de réseau : réfection des voies, résorption des points d'inondations, suppression de câbles électriques en cuivre nu et remplacement de poteaux électriques vétustes. A fin décembre 2015, 67 projets sont achevés.

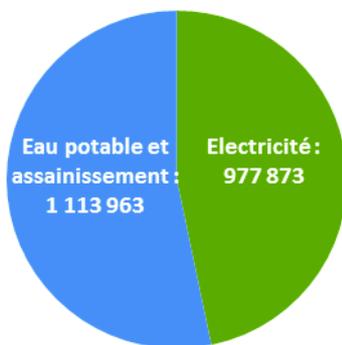
Individualiser l'alimentation en eau et en électricité

Afin d'individualiser l'alimentation en eau potable et en électricité, notamment dans les bidonvilles, Lydec a défini au sein du PAP 29 projets dédiés. A fin décembre 2015, 20 de ces projets sont achevés et 9 sont encore en cours de réalisation.. Environ 12.000 foyers sont concernés par ces opérations, dans l'objectif de les doter de compteurs individuels, pour un confort d'utilisation accru et une meilleure maîtrise de leur consommation. Les objectifs initiaux ont été revus à la hausse concernant l'électrification des bidonvilles. Ce sont ainsi 20 000 foyers qui seront raccordés à la fin du projet.

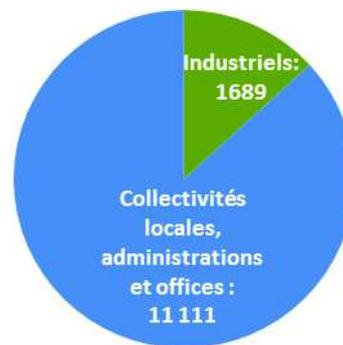
Relation Clientèle

Renforcer services, proximité et satisfaction

S'inscrivant dans le cadre du projet d'entreprise «Synergies 2020», Lydec a accentué en 2015 son engagement afin de toujours mieux servir l'ensemble de ses clients et consolider la relation de confiance établie avec chacun d'entre eux.



Grand Public



Grands clients

Données clés 2015

- Accessibilité des services clientèle 24 h/24, 7 jours/7
- Proximité via 13 agences clientèles, un espace multiservices à Tit Mellil et près de 284 espaces services répartis sur Casablanca et Mohammedia
- Des moyens de paiement diversifiés (agences, espace services, Internet, Smartphones, prélèvement automatique bancaire, dépôt de provision, règlement à domicile, plateforme Fatourati.
- Taux moyen de respect des Engagements de service grand public : 95%
- Taux moyen de respect des Engagements de service grand clients : 95%
- Taux de satisfaction des clients grand public sur la qualité des Services : 90%
- Taux de satisfaction des clients industriels : 89%**
- Taux de satisfaction des clients Administrations : 91%**

Faits marquants 2015

Accompagnement de la mise en œuvre des nouvelles dispositions tarifaires

En 2014, et en application du contrat programme Etat-ONEE, de nouvelles dispositions tarifaires ont été mises en œuvre sur l'ensemble du Royaume consistant en la mise en place de la sélectivité pour les clients particuliers, au réaménagement des tranches de consommation et à des augmentations annuelles sur quatre années consécutives (période de 2014 à 2017).

A Casablanca, le Comité de Suivi de la Gestion Déléguée a décidé, conformément aux décisions gouvernementales, la mise en place de quatre grilles tarifaires : le 01/08/2014, le 01/01/2015, le 01/01/2016 et le 01/01/2017. En 2015, Lydec a poursuivi les actions de proximité engagées auprès de ses clients afin d'accompagner la mise en place de ces nouvelles dispositions, notamment les augmentations du 01/01/2015 décidées par les Autorités, grâce à des dispositifs d'information, de pédagogie menées directement auprès des clients ainsi qu'auprès des associations de quartier et des associations de consommateurs. Par ailleurs, des mesures spécifiques ont été déployées concernant la problématique des compteurs communs tout au long de l'année 2015, selon les dispositions validées avec les Autorités publiques, tant au niveau du Centre de Relation Clientèle (CRC) qu'auprès de guichets dédiés dans les agences.

Tenue des engagements de service et de la satisfaction générale

En 2015, le taux de satisfaction sur la qualité des services se maintient au même niveau que 2014. L'entreprise confirme également le respect des engagements de service pris auprès de ses clients particuliers et des grands clients, ce à un taux moyen de 95%. Lydec a également déployé de nouveaux services tenant compte de l'évolution des attentes des clients, des technologies et des modes de consommation, ce, afin de renforcer la proximité et la confiance établies avec chacun d'entre eux.



Une nouvelle politique de gestion des clients multi-sites

Afin d'améliorer son efficacité opérationnelle et d'augmenter le niveau de satisfaction de ses grands clients, Lydec a mis en place au cours de l'année 2015 une nouvelle politique de gestion des clients multi-sites basée le principe du guichet unique. Soutenu par l'utilisation de nouvelles technologies, ce service permet une meilleure compréhension de l'ensemble des consommations (multi-fluides, et la totalité des points de livraison), grâce à une facture globale, ainsi qu'un accès en ligne à toutes les factures détaillées. Un guichet et un interlocuteur unique sont également à disposition de chaque client, afin de répondre plus efficacement aux diverses sollicitations et d'assurer une relation privilégiée et personnalisée. Ce dispositif génère par ailleurs fluidité et facilité dans le traitement des demandes, ainsi qu'une meilleure maîtrise des encaissements. Depuis sa mise en place en 2015, Lydec a gère 4 522 contrats d'abonnement de clients multi-sites.

Des espaces de rencontre adaptés aux attentes clients

Lydec met à la disposition de ses clients un portefeuille de services et canaux de contact pour répondre à leurs attentes et être plus proche de sa clientèle. Ce dispositif de contact est animé en permanence par une communication adaptée, en cohérence avec le contexte, et pérenne.

Dans la continuité de ses efforts visant à investir et à innover au service de ses clients, Lydec a diversifié en 2015 ses services de proximité:

- **Le lancement d'un nouveau concept d'agence clientèle :**
Inauguré sur le site de Diouri le 13 avril 2015, il est caractérisé par une gestion ergonomique et fonctionnelle de l'espace. Privilégiant la fluidité et l'accessibilité pour un service plus efficace et un cadre plus chaleureux et convivial, tout en respectant l'engagement de Lydec en termes de développement durable.



- **L'ouverture d'un « Espace multiservices » pilote :**
Lancé dans la commune de Tit Mellil en octobre 2015, il est destiné à expérimenter un dispositif de relations clientèle optimisé (mini-agence clientèle gérée par un prestataire externe mandaté et contrôlé par Lydec). Il est porteur d'une prestation de services à la hauteur des engagements de Lydec, dans les communes en extension marquée par une croissance forte du nombre de clients.
- **La banalisation du service d'abonnement, d'avenant et de résiliation :**
Cela offre la possibilité pour tout client de souscrire un abonnement dans l'ensemble des agences Lydec, quelle que soit son lieu de résidence.
- **Le lancement de la plateforme de paiement multi canal « Fatourati » :**
Portée par la société Maroc Télécommerce, elle offre aux clients une palette très diversifiée de canaux de paiement (site web, application Smartphone, GAB, E-banking, M-banking, etc.) d'une manière sécurisée, 24h/24 quel que soit leur emplacement (Maroc ou à l'étranger).
- **La mise en place d'un service réclamations centralisé :**
Destinée à fluidifier et améliorer encore le suivi des réclamations les plus complexes. Par ailleurs, et afin d'offrir aux clients l'ensemble des leviers possibles de résolution de dossiers, un service complémentaire de médiation est mis à disposition des consommateurs.

Une consolidation de la performance opérationnelle

En 2015, Lydec a poursuivi ses efforts visant à renforcer son efficacité opérationnelle par une mobilisation forte dans la lutte contre les pertes non techniques. Sur l'exercice 2015, cette mobilisation sur les rectifications de consommation totalise 21.5 GWh pour l'électricité et 2.5 Mm³ pour l'eau.

Lydec a également procédé à la généralisation du mode connecté pour les opérations d'encaissement afin d'en fiabiliser le processus. L'encaissement des factures réalisé à domicile par les encaisseurs est désormais réalisé via des Smartphones permettant d'assurer un suivi en temps réel des règlements financiers, des chargements et déchargements des lots, et des versements dans les agences bancaires

Innovation

La plateforme e-Lot

En 2015, Lydec a conçu une plateforme dématérialisée de suivi des dossiers des projets de lotissement, baptisée « e-LOT », destinée à être déployée en 2016. Accessible via web, avec accès privé et sécurisé, pour l'ensemble des lotisseurs ou de leurs représentants (Architectes, bureau d'études, etc.), la plateforme permet au client de suivre l'avancement du processus en temps réel et interagir avec les instances de traitement. L'objectif est d'offrir aux clients un service amélioré et un temps de traitement des dossiers plus court.

L'application mobile Lydec, un service personnalisé et flexible

Lydec a lancé en 2015 une application mobile rénovée offrant de nombreux services, dont le règlement des factures et abonnements, l'accès à des informations pratiques (réseau d'agences, conseils, points de paiement possible, actualités, etc.) et un service SMS Info. Grâce à cette application pratique, gratuite et sécurisée, les clients peuvent accéder à leurs factures et les régler par carte bancaire directement depuis un Smartphone. L'application mobile offre également la possibilité de signaler une anomalie constatée sur les réseaux ou d'obtenir un renseignement.

Exploitation Eau

Economiser la ressource et garantir la qualité de l'eau

En 2015, Lydec poursuit son plan d'action et d'évolution vers les technologies *SMART WATER* pour une gestion plus efficace de la ressource en eau. Elle renforce ses infrastructures pour accompagner la croissance de la ville et garantir à ses clients un service de qualité.

Carte d'identité – Eau

Missions

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

Chiffres clés 2015

- Surveillance et conduite du réseau 24h/24, 7j/7
- Taux de satisfaction clients sur le service : 81%*
- Activité certifiée ISO 9001 et OHSAS 18001
- Rendement du réseau : 76,6%
- Taux de conformité global de l'eau potable : 99.98 %
- Publication semestrielle d'un bulletin sur la qualité de l'eau distribuée (en arabe et en français), disponible en agences et espaces services, consultable sur www.lydec.ma
- 5763 km de réseau de distribution
- 31 réservoirs de stockage de capacité totale de 644 330 m3 (autonomie supérieure à 29 heures).
- 27 stations de pompage et surpresseurs
- Plus de 236 000 branchements eau potable, dont 10 000 nouveaux branchements en 2015
- Montant des investissements Eau: 301 MDh HT⁵
- Plus de 196 millions de m3 distribués

Principaux enjeux

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

- sécuriser l'alimentation en eau potable et assurer la continuité de service ;
- accompagner le développement de la ville et raccorder les nouvelles zones urbaines ;
- préserver la ressource en luttant contre les fuites d'eau potable ;
- garantir la qualité de l'eau potable ;
- répondre aux attentes de la clientèle en ce qui concerne la qualité du service.

⁵ Investissements exprimés hors Travaux tiers, exprimés TTC, y compris Charges indirectes, Peines & soins

Faits marquants 2015

Accompagner la croissance du Grand Casablanca

En 2015, Lydec continue à accompagner la croissance du Grand Casablanca, et particulièrement des nouvelles zones d'urbanisation en étendant son réseau et en le renforçant grâce aux projets majeurs lancés en 2014 et qui s'achèveront en 2015-2016:

Quartier/Zone concernée	Principales opérations réalisées ou en cours
Bouskoura	Poursuite des travaux concernant l'extension du réservoir de Merchich portant sur deux cuves supplémentaires de 10 000 m ³ chacune ; la réalisation d'une double station de pompage ; et la pose d'une conduite de refoulement en diamètre de 800 mm sur 13 km environ entre Bouskoura et Merchich.
Mohammedia	Avancement des travaux concernant : - la réalisation d'un réservoir de 20 000 m ³ en deux cuves sur le site de Beni M'Ghit, destiné à l'alimentation de l'étage haut de Mohammedia ; - la pose de conduites de diamètre 800 mm (depuis le réservoir de Beni M'Ghit vers Mohammedia) sur un linéaire de 3,6 km et de 600 mm sur un linéaire de 5,1 km.
Ouled Saleh	Poursuite des travaux de réalisation des conduites d'alimentation en eau potable des projets sociaux Mayssane et Ennasser, de diamètres 600/500 mm sur environ 16 km à partir du réservoir Merchich.
Hay Hassani	Poursuite des travaux concernant la mise en place le long de la route Moulay Thami, de conduites de diamètre allant jusqu'à 600 mm sur une longueur d'environ 1,7 km ; ainsi que la réalisation de conduites de diamètre 315 et 600 mm sur environ 1,5 km pour le renforcement du quartier Ferrara.
Errahma et Hay Hassani	Renforcement du réseau existant par la mise en place d'une conduite en DN400 sur environ 1,5 km.
Dar Bouazza	- Réalisation d'une infrastructure en eau potable de diamètre 315 mm et d'environ 7 km de longueur. - Lancement des travaux de réalisation d'une infrastructure en eau potable de diamètre 315/400 mm sur approximativement 4,5 km de canalisation, afin d'alimenter les zones côtières de la Commune.
Anfa	Afin d'alimenter plusieurs projets dans la zone Anfa (Projets Sindipark et Sindibad Beach Resort, extension Ain Diab, première tranche AUDA, etc.), Lydec a : - réalisé une conduite en diamètre 400 mm sur 2 km au niveau du boulevard Ghandi ; - initié la pose d'une conduite en diamètre 500 mm au niveau du boulevard Sidi Abderrahmane.
Mansouria	Réalisation d'une infrastructure en eau potable en diamètre 315 mm sur environ 2 km de canalisation, afin d'alimenter la zone ouest de la commune.
Sidi Maarouf	Démarrage des travaux de réalisation d'une infrastructure d'eau potable en diamètre 400 mm et diamètre 315 mm sur un linéaire d'environ 1,3 km pour répondre au développement urbanistique rapide de la zone.

Améliorer en continu la performance du réseau

A fin décembre 2015, le rendement réseau s'élève à 76.6 %, en progression de 0,1 point par rapport à 2014, ce malgré l'impact négatif des fortes intempéries de fin 2014 ayant conduit à une hausse significative des débits nocturnes. Depuis 2009, Lydec met en place des dispositions efficaces telles que la modulation, la sectorisation, l'usage de pré-localisateurs, le ciblage de recherche de fuite, qui ont ensemble, contribué à la performance soutenue du réseau. Ainsi, en 2015, 3.3 millions de m³ ont pu être économisés, soit l'équivalent de 880 piscines olympiques.

Evoluer vers un réseau d'eau potable SMART pour une meilleure pertinence des actions de réduction des eaux non facturées

En 2015, Lydec a continué de déployer des technologies SMART sur son réseau, via notamment :

- L'extension de la sectorisation périodique, qui consiste à découper le réseau en petits secteurs afin de déceler les zones où se situent des fuites ou incidents. Lydec a opéré une réduction supplémentaire de la maille de sectorisation (maille 8 km), en vue d'optimiser le suivi et la surveillance du réseau.
 - En 2015, 100% du réseau est couvert par la sectorisation permanente (maille 80 km) et par la sectorisation périodique (maille 40 km).
 - Depuis 2015, 70 % est également couvert par la sectorisation périodique de maille 8 km.
- L'organisation d'une période de tests sur la Sectorisation Avancée* du réseau alimentant le Centre-Ville et le quartier El Oulfa, avec la réalisation d'études, la vérification sur le terrain et la pose des vannes automatiques.
- Le développement du parc des détecteurs acoustiques fixes (installation de 100 détecteurs supplémentaires, soit un parc de 500 détecteurs au total), afin de renforcer la capacité de recherche de fuites et d'assurer une meilleure réactivité face aux dégradations.
- L'extension du périmètre de la modulation classique sur 200 km, en boucle fermée sur 3 étages, ainsi que l'optimisation des consignes de pression dans tous les étages, permettant une économie d'eau conséquente.
- Le déploiement de nouveaux outils de monitoring, dont l'application mobile Event Géo, pour la gestion géolocalisée des fuites (sur tablette).

En 2015, Lydec a « écouté » près de 4000 km de réseaux lors d'opérations d'inspections nocturnes. Plus de 950 fuites sur conduite et près de 16 600 fuites sur branchements et postes de comptage ont ainsi été détectées et réparées.

Un meilleur management du patrimoine

En s'appuyant sur sa connaissance améliorée du patrimoine, développée grâce à des outils innovants (SIG, géo-localisation des fuites, mesure de sectorisation, outils de diagnostic corrosion des conduites et test à la pince CICLOPE pour les branchements), Lydec améliore chaque année son ciblage des actions de renouvellement des canalisations et des branchements. En 2015, 26,5 km de canalisations et 7500 branchements ont été renouvelés, avec un gain supérieur à 1.5 litre par seconde par kilomètre renouvelé.

Redynamiser le plan d'action commercial relatif à la réduction des eaux non facturées

En 2015, Lydec a lancé une vaste campagne de détection des fraudes et de changement des compteurs défectueux, permettant la récupération de 2.3 millions de m³ d'eaux non facturées sur 7 mois. Elle s'est appuyée sur une nouvelle méthode de ciblage basée sur des modèles statistiques, des ciblages géographiques et un suivi renforcé des compteurs stratégiques. Ces clients (environ 630), qui consomment plus de 20% de l'eau distribuée à Casablanca, sont dorénavant suivis et bénéficient d'actions personnalisées en vue de piloter au mieux leurs consommations et factures d'eau. Pour permettre à ses clients de suivre au plus près leurs consommations d'eau, Lydec construit de nouvelles solutions basées sur la télé-relève des compteurs, en déploiement progressif.

Garantir la conformité et la qualité de l'eau : Accréditation selon la norme NM ISO/CEI 17025 du laboratoire LABELMA

Lydec garantit la continuité du service d'approvisionnement en eau potable, et chaque année, renforce ses efforts pour délivrer aux consommateurs une eau de qualité, conforme à la norme marocaine NM 03.7.002 (version 2011). La qualité de l'eau est contrôlée sur trois niveaux :

- *le producteur (ONEE/SEOER)*, qui réalise le traitement de potabilité et assure la qualité de l'eau produite jusqu'au point de livraison à Lydec, soit l'entrée du système de distribution ;
- *Lydec*, qui surveille la qualité de l'eau sur l'ensemble du système de distribution ;
- *le Ministère de la Santé*, qui contrôle en parallèle la qualité des eaux brutes, produites et distribuées.

En 2015, LABELMA a analysé environ 77 700 paramètres microbiologiques et physicochimiques. A l'instar des années précédentes, le nombre d'analyses réalisées en 2015 est deux fois supérieur aux exigences de la norme légale. Le taux de conformité global s'établit à 99.98%. En parallèle, LABELMA a effectué 430 opérations de contrôle de désinfection suite à la pose de nouveaux réseaux d'eau potable ou lors de la réhabilitation d'anciennes conduites. Cette année, LABELMA a reçu et traité environ 750 réclamations relatives à la qualité de l'eau potable émanant de divers départements internes à Lydec.

En 2015, le laboratoire Labelma a passé avec succès l'accréditation ISO/CEI 17 025. Cet audit a porté sur les exigences managériales, les exigences techniques en microbiologie des eaux potables, et les exigences techniques en physicochimie des eaux potables et usées. Les auditeurs du Service Marocain d'Accréditation (SEMAG) ont notamment souligné l'engagement de la Direction Générale dans la démarche qualité, la bonne maîtrise des équipements, et la propreté des locaux. Cette accréditation reflète à la fois une conformité à la norme, comme pour les certifications, mais également une reconnaissance des compétences techniques des collaborateurs. Elle souligne la conformité du système de qualité, l'impartialité du laboratoire, et de son aptitude de produire des résultats fiables et techniquement viables.

Innovation

La sectorisation avancée

La sectorisation avancée est un concept de sectorisation innovant basé sur la mise en place de vannes motorisées dont l'ouverture et la fermeture automatiques permettent un suivi permanent des pertes au niveau des mailles du réseau de longueur 40 km. Lydec a préparé la mise en œuvre de ce projet en 2014 et a procédé aux tests en 2015, sur deux étages de pression pilotes. L'évaluation de l'efficacité de cette technique est en cours.

Event Géo (application mobile) :

Lydec a développé une application innovante utilisée sur des tablettes mobiles, permettant un accès en temps réel au patrimoine. Dès la détection d'une fuite sur le terrain, l'agent trace son emplacement et la géo-localise sur le réseau affiché par la tablette. L'application le dirige automatiquement vers une prise de photo du tracé, puis vers un formulaire à remplir (type de fuite, numéro de compteur, etc.). Cette application permet un gain de temps pour les équipes, grâce à la rapidité et la précision d'exécution liés à la suppression des plans papier affectés aux équipes de recherche de fuite, moins précis que la géolocalisation, et la rapidité de transmission des données fuites entre les différents départements de Lydec en charge de régler l'incident

Exploitation Assainissement

Prévenir et anticiper

En 2015, Lydec confirme son engagement en faveur de la protection des milieux récepteurs et de la qualité de vie des Casablancais : certification ISO 14001 de la station d'épuration des eaux usées de Médiouna, accréditation du laboratoire d'analyse des eaux usées et potables selon la norme 17025, renforcement des réseaux d'assainissement et reprise en exploitation du SAP Est.

Carte d'identité – Assainissement

Missions

Lydec est chargée de l'exploitation et de la maintenance des ouvrages d'assainissement situés sur le périmètre de la Gestion Déléguée.

Chiffres Clés

- Surveillance des infrastructures 24h/24 et 7/7
- Activités certifiées ISO 9001 et OHSAS 18001
- Taux de satisfaction sur le service assainissement : 86%
- 5295 km de linéaire réseau
- 112 stations de relevage des eaux usées et pluviales
- 2 stations de prétraitement des eaux usées
- 1 station d'épuration de 40 000 équivalent-habitants, certifiée 14001
- 79 bassins d'eaux pluviales
- 36 stations de surveillance des eaux de baignade couvrant 14 plages
- Montant des investissements Assainissement : 621 MDH⁶

Principaux objectifs

L'activité assainissement de Lydec répond à différents objectifs :

- préserver l'environnement et améliorer la qualité de vie des habitants du Grand Casablanca en s'inscrivant dans le cadre de la Charte Nationale de l'Environnement et du Développement Durable et du Plan directeur antipollution de la Wilaya du grand Casablanca ;
- relever les défis technologiques et humains des grands projets de dépollution ;
- renforcer la lutte et la prévention contre les inondations ;
- veiller à la qualité des chantiers et limiter les nuisances pour les habitants.

⁶ Investissements exprimés hors Travaux tiers, exprimés TTC, y compris Charges indirectes, Peines & soins

Faits marquants 2015

Le raccordement de nouvelles zones et renforcement des réseaux existants

Dans le cadre du programme de résorption des problématiques de débordement en temps de pluie et pour assurer l'assainissement des nouvelles zones urbaines, Lydec a poursuivi en 2015 les travaux d'extension, de renforcement et de renouvellement sur les réseaux d'assainissement, à travers différents travaux.

Quartier/zone concernée	Principales opérations réalisées ou en cours
Ain Chock	Dans le cadre de l'aménagement du Boulevard Eddaouha, pose d'un collecteur d'eaux usées sur un linéaire d'environ 2,18 km, et la réalisation d'un collecteur d'eaux pluviales sur 1,3km.
Dar Bouazza	<ul style="list-style-type: none">- Raccordement des douars et lotissements existants à travers la réalisation d'un collecteur de diamètre 630 mm sur 6 km et de quatre traversées pour le raccordement au système de transfert des eaux usées de Dar Bouazza.- Lancement des études en vue d'équiper le bassin versant de la zone côtière Ouest de Dar Bouazza en infrastructures d'eaux pluviales.
Errahma / Hay Hassani extension	<ul style="list-style-type: none">- Mise en place des infrastructures d'assainissement des eaux usées de la zone d'Errahma avec la pose sur 11 km des collecteurs, la finalisation des travaux de génie civil, et l'installation des équipements au niveau des stations de pompage.
Bouskoura / Ouled Saleh	<ul style="list-style-type: none">- Réalisation des infrastructures d'assainissement eaux usées /pluviales du lotissement Ennasser, soit plus de 6 km répartis en collecteurs et galeries- Raccordement du débit de fuite des eaux pluviales du projet Mayssane sur l'Oued Bouskoura et des eaux usées sur le réseau existant.
Mohammedia	Finalisation des études relatives aux travaux de lutte contre les inondations au niveau des points : Ibn khafaja, Ibnou yassine et Sebta pont ONCF, soit un linéaire de 4 000 ml. Les travaux sont programmés pour 2016.

La reprise en exploitation de la station EAUCEAN

Le 13 mai 2015, Sa Majesté le Roi Mohammed VI a inauguré le Système Anti-Pollution du littoral Est (SAP Est) du Grand Casablanca. Sa mise en service assure le traitement des Eaux Usées depuis le port de Casablanca jusqu'à Mohammedia, par la collecte et le refoulement des eaux usées vers la station de prétraitement baptisée «Eaucéan» (Sidi Bernoussi), avant transfert à l'océan via un émissaire marin. Grâce à cette station, le traitement des eaux usées de Casablanca atteint ainsi un taux de dépollution de 100%. Avec la finalisation des travaux de construction de la station, l'ouvrage a été au cours de l'année 2015 repris en exploitation par les équipes de Lydec à travers différentes phases :

- de mai à novembre, la SAP-Est a été mis en régime annexé à une période d'observation ;
- 18 novembre 2015 : réception provisoire.

Compte tenu de l'engagement de Lydec en matière de Responsabilité Sociale des Entreprises, et de la portée du projet, Lydec a décidé d'intégrer la station Eaucéan à son système de management de la qualité avec le référentiel ISO 14 001.

La maintenance préventive des réseaux

Afin d'assurer le bon écoulement des eaux usées et de limiter les risques de débordement des eaux pluviales, Lydec a procédé en 2015 à des campagnes de curage préventif sur les réseaux d'assainissement :

- sur le réseau de collecteurs tertiaires, curage hydraulique préventif sur 540 km et curage hydraulique curatif sur 71 km
- sur le réseau de collecteurs principaux, curage hydraulique sur 19 km et curage manuel sur 9 km supplémentaires
- curage de 140 000 ouvrages de réception des eaux pluviales (grilles, avaloirs et regards) pour l'ensemble des réseaux primaires et tertiaires ;
- inspection de 1208 km de collecteurs dont 1075 km par la méthode DIAGRAP, 39 km par robot caméra et 78 km de réseaux visitables par inspection pédestre ;
- et également, réalisation d'une centaine d'opérations de nettoyage et désherbage des bassins d'orage et d'autres interventions d'entretien des différents ouvrages du patrimoine de la gestion déléguée (station de relèvement, dessableurs, autoroute, exutoires en mer, etc.)

En 2015, Lydec a conduit deux opérations d'envergure :

- une opération de maintenance de l'émissaire El Hank par scaphandriers ;
- une opération d'évacuation des sables et des agrégats au niveau des rejets en mer donnant sur les plages de baignade, afin de permettre aux estivants de profiter des lieux.

Au total, plus de 13 608 tonnes de sédiments et déchets ont été extraits du réseau et des ouvrages d'assainissement, soit l'équivalent de la charge de 576 camions semi-remorques.

La politique intégrée de curage des branchements

Afin d'améliorer l'efficacité de son programme de curage, Lydec a poursuivi en 2015 la politique intégrée de curage des branchements, avec notamment le regroupement des mini-cureuses, véhicules spécialement adaptés pour ce type d'opération. Cette approche permet de réaliser une politique de curage intégrée associant l'entretien des conduites à celui des branchements. Cela s'est traduit en 2015, par le curage de près de 1000 branchements ciblés.

Le suivi régulier des rejets industriels et de la qualité des eaux baignade

Lydec accompagne ses grands clients, notamment les clients industriels et les promoteurs, en apportant son expertise technique à leur service. Au cours de l'année, l'entreprise a ainsi réalisé 2 469 enquêtes sur des rejets industriels. En 2015, Lydec a également signé 84 nouvelles conventions d'accompagnement et a réalisé 372 opérations d'assistance technique auprès des industriels.

Lydec a mené en 2015 des missions de surveillance de la qualité des eaux de baignade, grâce à :

- 36 stations de surveillance des eaux de baignade, couvrant 14 plages ;
- la réalisation et l'analyse de 276 prélèvements des eaux de baignades.

Lydec procède également tous les 15 jours à des prélèvements sur les plages les plus fréquentées par les habitants de Casablanca, dont Aïn Diab, Nahla, Essaada, Ouled Hmimoune ou Mohammedia. Ces analyses, qui complètent celles effectuées par les Autorités (Laboratoire Public d'Essais et d'Etudes), ont pour objectif de mieux contrôler la qualité des eaux de baignade et de prévenir les risques de santé public.

La garantie de qualité des processus et services

Lydec mobilise l'ensemble de ses collaborateurs dans une dynamique d'amélioration continue. A l'instar de l'accréditation du laboratoire LABELMA selon le référentiel ISO 17025, les audits de certification des systèmes de management de Lydec se sont déroulés avec succès. Le périmètre de la Station d'Épuration de Médiouna a passé avec succès les audits du Système de Management Environnemental selon le référentiel 14 001. La certification de la STEP par les deux organismes de certification, IMANOR et AFAQ AFNOR, témoigne de la mobilisation de Lydec à satisfaire durablement l'ensemble des parties prenantes, et la qualité de ses processus et services délivrés au quotidien à ses clients.

Innovation

L'appareil vidéo périscope Low-cost

En 2015, Lydec a confectionné en local l'appareil vidéo-périscope Low-cost, un outil d'inspection rapide, voire de diagnostic, des collecteurs d'assainissement. Son principe se base sur le montage d'un simple appareil photo de type 'Panasonic DMC-FT5' sur un support en inox. Cet appareil intègre la connectivité WI-FI ce qui permet de le connecter à un Smartphone ou une tablette, via l'application Panasonic image APP. A l'aide des tiges et de la commande à distance, l'agent peut prendre les photos, et les visualiser sur l'application mobile en temps réel. La légèreté et la simplicité d'utilisation de cet appareil permettent aux collaborateurs de Lydec de multiplier le nombre d'inspections rapides effectuées, et ainsi d'optimiser le suivi et la maintenance du réseau d'assainissement.

Exploitation Electricité

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

En 2015, Lydec continue à étendre son réseau, notamment à la faveur des grands projets d'aménagement urbain. Elle amplifie ses actions de sécurisation et d'amélioration de la qualité de l'énergie délivrée via le projet d'harmonisation de la tension de distribution.

Carte d'identité – Electricité

Missions

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

Chiffres clés 2015

- Plus de 8 400 km de réseaux : 45,2 km HTB (60 kv), 2457 km en MT et 5966 km en BT⁷
- Rendement du réseau : 93.43%*
- Taux de satisfaction sur le service électricité : 96%
- Plus de 180 km posés (extension, renouvellement et renforcement HTA et BT) en 2015
- 10 postes sources d'une puissance installée de 1590 MVA
- 3316 postes de distribution publique et 1713 postes clients (dont 76 postes de distribution publique et 68 postes clients raccordés sur le réseau en 2015)
- Investissements : 154 Mdh⁸
- 982 773 compteurs électriques BT et 1 713 MT
- Nombre d'études MT instruites : 194

* valeur estimée à fin décembre 2015

Principaux objectifs

La politique électricité de Lydec vise 5 objectifs majeurs :

- assurer une plus grande satisfaction des clients en améliorant la continuité et la qualité de service (réduction du nombre d'interruptions et du temps de rétablissement) ;
- améliorer la performance du réseau électricité ;
- investir dans la création ou la rénovation des ouvrages d'infrastructures électriques pour faire face à l'augmentation croissante de la demande en électricité (Réseaux BT & MT, postes de distribution publique et postes sources HT/MT) ;
- pérenniser les installations électriques grâce à de nouveaux équipements plus performants, et ce, afin d'augmenter la fiabilité et la disponibilité des sources d'alimentation ;
- veiller à la sécurité des personnes et des biens en formant les collaborateurs de Lydec et les sous-traitants, tout en protégeant les tiers des risques liés aux métiers ou aux installations.

⁷ Y compris réseau mixte, et éclairage public

⁸ Investissements exprimés hors Travaux tiers, exprimés TTC, y compris Charges indirectes, Peines & soins

Faits marquants 2015

Accélération du développement du réseau électricité

En 2015, Lydec a maintenu une forte dynamique de développement et d'accompagnement de la croissance de Casablanca. Près de 180 km de réseau ont été posés au cours de l'année. Lydec a effectué le raccordement au réseau électricité de grands projets, tels que Sindiparc, la station EAUCEAN ou encore l'alimentation du parc industriel Midparc (pose de 64 km de câbles et construction d'un poste de transformation 20 kV/22 kV). Lydec a également procédé au raccordement de grands clients, dont Jbel Ennour, et de Makyol (SRO). Les ventes aux clients industriels ont progressé d'environ 0.37% en 2015 par rapport à 2014.

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

En 2015, Lydec a mis en service un nouveau câble MT partant du poste source Dar Bouazza pour assurer le secours de l'Hopital Cheikh Khalifa.

Parallèlement à la pose de cellules étanches dans les postes de distribution publique et dans les nouveaux postes clients, un deuxième plan d'action anti-risque d'inondation a été lancé. Afin de maîtriser le risque de coupure lors de fortes pluies, il intègre des opérations telles que le changement de mode de raccordement de postes, la mise en place de pompes ou encore la définition du besoin en groupes électrogènes.

Par ailleurs, Lydec a développé un projet d'harmonisation de la tension de distribution, visant le renforcement de la sécurité d'alimentation. Cela s'est traduit en 2015 par la suppression du réseau 5,5 kV, ainsi que la préparation de 185 postes au passage de la tension 22 kV vers le 20 kV à Mohammedia.

Optimisation et lutte contre les pertes d'énergie

Le rendement électricité se situe à fin 2015 à 93,43 %, après prise en compte de l'autoconsommation des cellules chauffantes des postes de distribution publique, soit une légère hausse par rapport à 2014, dont le rendement était de 93,1%. Afin d'augmenter la performance du réseau, Lydec a accentué en 2015 sa mobilisation sur la lutte contre les pertes techniques et commerciales. Dans le domaine technique, cela s'est notamment traduit par:

- le lancement d'une campagne de contrôle comptage des clients MT afin de lutter contre les fraudes et la détection des pertes non techniques. A fin décembre, 900 postes sur 1711 ont été contrôlés ;
- la mise en place d'un nouveau transformateur de 40 MVA 60/20 kV au poste source Mohammedia qui permet de créer de nouveaux points de contact entre Mohammedia et Casablanca.
- concernant la basse tension, la poursuite du changement de tension de 110 volts (B1) vers du 220 volts (B2). A date, seuls 101 postes de distribution publique restent à basculer en 220 volts ;
- le ciblage des actions de recherche de pertes non techniques à l'aide de la sectorisation électrique : des compteurs installés dans les postes de distribution publique permettent d'identifier les zones où le rendement est faible. Plus de 1300 compteurs ont d'ores et déjà été posés.

Consolidation et sécurisation des infrastructures du réseau

Lydec a prolongé en 2015 ses actions visant la sécurisation du réseau, notamment par la réalisation de plusieurs projets d'investissements en infrastructures de grande envergure, et par le renouvellement des postes sources :

Postes Sources	Opérations réalisées
Dar Bouazza	Suite à l'installation du nouveau transformateur 225 kV/20 kV 70 MVA et de 20 départs 20 kV, Lydec a modifié l'architecture interne du poste source, afin d'améliorer la fiabilité de fourniture en électricité du client Hôpital Cheikh Khalifa et de l'alimentation de la Voie Express.
Abbé de L'Epée (ADE)	Poursuite du projet d'alimentation en 60 kV : Fin des travaux du tirage des câbles 60 kV et mise en service d'une des deux alimentations d'une capacité de transit de 80MVA
Mohammedia	Réhabilitation du poste : Finalisation des travaux d'équipements électriques avec l'installation d'un nouveau transformateur de 40 MVA 60/20 kV, de 20 départs 20 kV et d'un nouveau système de contrôle commande numérique. Lydec est actuellement en attente d'un accord avec l'ONEE pour entamer la mise en service.
Ouled Haddou	<ul style="list-style-type: none">- Mise en service des deux transformateurs de puissance de 100MVA 225kV/60kV pour le renforcement de l'alimentation en MT 60kV du centre-ville- Mise en service de l'un des nouveaux câbles MT 630 mm² entre les transformateurs de puissance HT/MT et les tableaux 20 kV

En 2015, le nombre d'incidents sur le réseau primaire a diminué de 10% par rapport à 2014. Il s'élève à 378 (hors agglomération de Mohammedia), dont 98 dus aux arrachements de câbles par des entreprises.

Modernisation des outils et des installations

Au cours de l'année, Lydec a continué de moderniser ses outils et installations en poursuivant le déploiement du projet de téléconduite qui permet de gérer à distance les ouvrages électriques. En 2015, le poste source Abbé de l'Epée, ainsi que 25 nouveaux postes de distribution publique télécommandés, ont été raccordés à la plateforme du Bureau Central de Conduite (BCC).

Exploitation Eclairage public

Un accompagnement soutenu du développement de la ville, afin d'améliorer le confort et la sécurité des citoyens

En 2015, Lydec a achevé le Plan d'Actions Prioritaires et a poursuivi ses projets visant à améliorer la performance du service d'éclairage public. Lydec a également lancé, en coordination avec les parties prenantes concernées, un projet d'envergure visant l'élaboration d'un Schéma Directeur d'Aménagement Lumière du Grand Casablanca.

Carte d'identité – Eclairage public

Missions

Lydec gère l'exploitation et la maintenance du réseau d'éclairage public sur le périmètre de la gestion déléguée et depuis 2013 sur les zones périphériques (zone P1 CUC). Depuis 2014, la Société assure également la gestion du service Eclairage public des parcs et jardins de la Commune Urbaine de Casablanca.

Chiffres clés

- Surveillance et exploitation du réseau éclairage public 24 h/24 et 7 j/7
- Activités certifiées ISO 9001 et OHSAS 18001
- 4 366 km de réseaux⁹, 142 728 points lumineux, dont environ 100 000 candélabres
- 96,4% de taux de disponibilité
- Taux de satisfaction des clients de 90 % sur le service Éclairage public *
- Des dispositifs pilotes en matière d'efficacité énergétique (Sites pilotes LED, Eclairage solaire...)
- 9 collaborateurs « El Mounir » dédiés à la veille jour/nuit sur le réseau
- Investissements : 109,7 Mdh¹⁰

* Enquête du 1er semestre 2015

Principaux objectifs

L'activité Éclairage public vise plusieurs enjeux :

- contribuer à la sécurité et au développement social de la ville, notamment dans les quartiers défavorisés, en mettant à niveau le réseau d'éclairage public et en éliminant les « points noirs » ;
- accompagner le développement urbain en apportant l'éclairage public dans les nouveaux lotissements ;
- préserver l'environnement en maîtrisant les consommations d'énergie.

⁹ Y compris réseau éclairage public et réseau mixte (éclairage public & client grand public)

¹⁰ Investissements exprimés hors Travaux tiers, exprimés TTC, y compris Charges indirectes, Peines & soins

Faits marquants 2015

Une mobilisation exceptionnelle pour améliorer la sécurité et favoriser la vie sociale

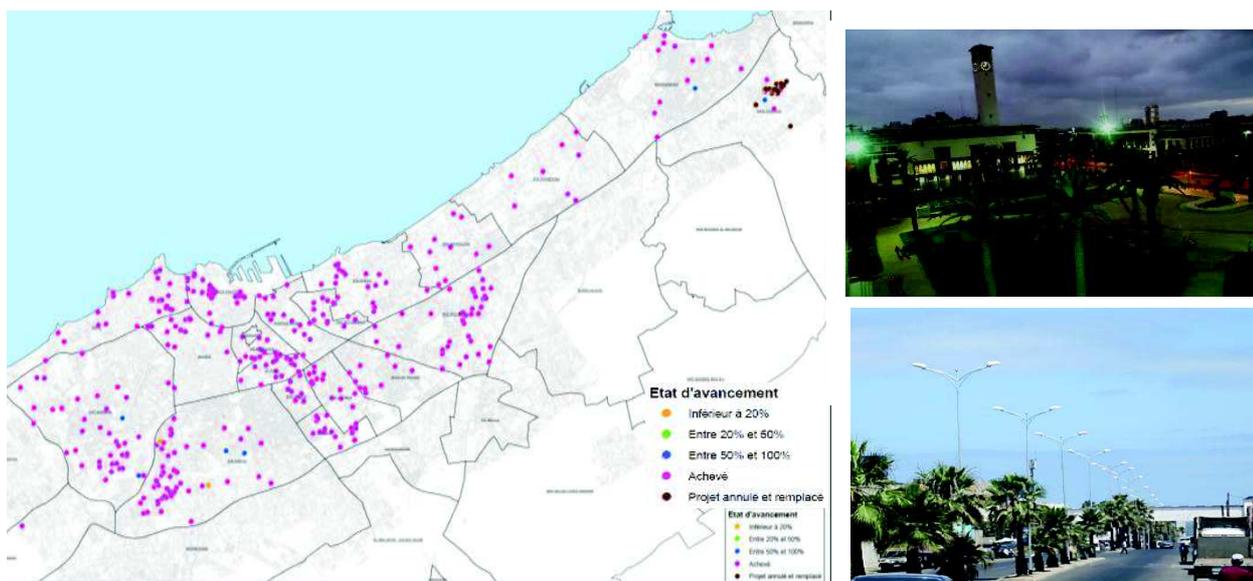
L'éclairage public étant au cœur de l'espace public et des activités urbaines, Lydec a poursuivi en 2015 la mise en œuvre de ses actions d'amélioration du service éclairage public, avec :

- le renouvellement de 35,5 km de réseau d'éclairage public, grâce à la pose de 701 candélabres et de 1 777 luminaires ;
- la suppression de points noirs, en étendant le réseau de 9,5 km ;
- l'accélération du rythme des opérations de contrôle de stabilité des candélabres (risque de chutes), afin de cibler les investissements et de préserver la sécurité des riverains. Cela représente en 2015 plus de 4800 opérations de contrôles ;
- la réalisation du programme de maintenance 2015, portant sur le renouvellement de 4098 luminaires et de plus de 1100 candélabres, ainsi que la peinture de près de 6300 candélabres ;
- l'extension du réseau d'éclairage public de l'autoroute urbaine de Casablanca, au niveau de l'axe autoroutier Sidi Bernoussi-Ain Harrouda. Les 2,5 km de route qui ont été éclairés, ont permis d'assurer un éclairage nocturne de très bonne qualité de la voie expresse sur l'ensemble du périmètre de la gestion déléguée.

Ces opérations assurent aux riverains un service de qualité, avec un meilleur accès à l'espace public.

2015, finalisation des engagements pris dans le cadre du Plan d'Actions Prioritaires

En 2015, Lydec a achevé l'ensemble des actions relatives à l'éclairage public du plan d'actions prioritaires lancé en novembre 2013, en concertation avec les autorités locales : plus de 18 km de câble, 357 candélabres et près de 1568 luminaires ont été posés, pour un investissement global d'environ 30 millions de dirhams. Au total, ce sont 269 km de câble, 7169 candélabres et plus de 25 000 luminaires qui ont été installés depuis le lancement du projet fin 2013. Le taux de satisfaction client sur le service éclairage public atteint 90% de satisfaction au terme de l'enquête menée le 1^{er} semestre 2015. Les quelques projets résiduels restent tributaires des aménagements de voiries.



Extension du domaine de l'activité éclairage public

Forte de son expertise et de son expérience, Lydec a été sollicitée par plusieurs communes situées en périphérie du périmètre de la gestion déléguée afin d'étudier la prise en charge de la gestion de l'éclairage public sur leurs territoires. Dans ce cadre, Lydec a procédé en 2015 au recensement et diagnostic du réseau d'éclairage public de Bouskoura, Echellalate, Mansouria et Nouaceur, soit un parc d'environ 17 000 points lumineux.

Remettre à niveau la commune de Beni Yakhlef

Dès Janvier 2015, Lydec a pris en charge la gestion de l'éclairage public de la commune de Ben Yakhlef, et initié la mise à niveau du réseau d'éclairage public par le renouvellement d'environ 662 luminaires et de 3,4 km de câble d'éclairage public.

Assurer la maintenance de la Zone P1 CUC

Les travaux de maintenance du réseau d'éclairage public ont été lancés en 2015 à la zone P1 CUC, zone périphérique qui regroupe des arrondissements de la Commune Urbaine de Casablanca, qui sont desservis partiellement en électricité par l'ONEE (Anfa, Hay Hassani, Ain Chock, Sbata, Sidi Othman, Moulay Rachid, Sidi Moumen). Ces travaux ont permis d'entretenir des milliers de points lumineux, de tester la stabilité mécanique de 1430 candélabres, et d'enfourer une centaine de liaisons aériennes.

Encourager la sécurité et la disponibilité des parcs et jardins

Dans la cadre d'un protocole d'accord avec l'Autorité Délégante qui a débuté en juin 2014, Lydec a procédé en 2015 à l'accélération des travaux de remise en état du réseau d'éclairage des parcs et jardins. Plus de 30 jardins ont ainsi bénéficié d'un programme de mise à niveau et d'entretien. Ces réalisations 2015 intègrent la pose de 4 km de réseau, ainsi que l'installation et l'entretien de 153 candélabres et 655 luminaires. Ce programme a permis d'améliorer le taux de disponibilité de ces jardins, passant de 8% à 82% et d'assurer aux riverains une meilleure sécurité grâce à la luminosité procurée.

Encourager l'économie circulaire pour préserver l'environnement

Afin de réduire l'impact de ses activités sur l'environnement, Lydec a créé un atelier éclairage public basé sur cinq concepts principaux : *recupérer, trier, réparer, tester et réutiliser*. Cette démarche verte a ainsi permis de réinjecter au cours de l'année 3321 luminaires, 497 candélabres, 953 crosses et 13 km de câbles dans le réseau d'éclairage public du Grand Casablanca. Cette exigence d'économie et de recyclage des ressources se traduit également par la conduite à Casablanca d'innovations pilotes, telles que la télégestion des points lumineux d'éclairage public, assurant une utilisation ciblée des ressources, et l'installation de luminaires LED fonctionnant à l'énergie solaire.

Accompagner le Plan de développement stratégique de la ville

Lydec a réalisé en 2015 plusieurs projets de rénovation du réseau d'éclairage public au niveau des grandes voies ayant fait l'objet d'aménagements par les services de la ville. Ainsi, l'éclairage public des boulevards Ghandi, Kennedy, Roosevelt, Moulay Rachid, 2 mars, Grande Ceinture et rue Malouia, ainsi que d'autres giratoires et places, a été totalement refait, représentant des investissements de 790 candélabres, 1430 luminaires et environ 28 km de réseau posés et installés. A travers ces travaux, Lydec contribue à améliorer le niveau de mobilité et d'esthétisme des voies principales de la ville.

Innovation

Plan Lumière du Grand Casablanca

En coordination avec l'autorité délégante, Lydec a élaboré en 2015 un cahier des charges pour la réalisation d'un schéma directeur d'aménagement lumière à l'échelle du périmètre de la gestion déléguée. Ce schéma directeur a pour objectif de proposer à la ville différents choix d'aménagements lumière, adaptés à la métropole du Grand Casablanca, afin d'améliorer son attractivité et le cadre de vie de ses habitants.

Mise en place d'un site pilote LED solaire

Inspirée par les grands avancements de ces dernières années concernant les applications des énergies renouvelables, Lydec a entrepris un projet pilote visant à utiliser l'énergie solaire pour alimenter l'éclairage public. Ce projet permet aux luminaires un éclairage à LED grâce au solaire. Montés sur des candélabres de 10 mètres, cinq luminaires de dernière génération ont été installés sur le Boulevard Roosevelt. Ce site pilote permet de tester les performances des luminaires LED solaire. Ces derniers offrent une multitude d'atouts, dont l'économie d'énergie et la réduction des coûts d'exploitation, et dont l'estimation sera chiffrée à l'issue de cette expérience.

Standardisation du câble d'aluminium

Suite au retour d'expérience satisfaisant quant à l'utilisation du câble aluminium en éclairage public, l'année 2015 a été marquée par la généralisation à Lydec de ce type de câble dans les travaux d'éclairage public. Cette standardisation permet de faire face aux vols récurrents des câbles fabriqués dans d'autres matériaux, et ainsi d'assurer une meilleure continuité du service et une meilleure sécurité aux usagers.

En support de tous les métiers

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

Achats et Logistique

La politique Achats et Logistique vise l'efficacité et repose sur 3 piliers:

- *l'efficacité économique et opérationnelle*, dans la satisfaction des besoins tant achats que logistique
- *le respect des règles d'éthique*, comme fondement des relations avec les fournisseurs
- *le développement durable*, avec notamment les règles Santé, Sécurité au Travail (SST) et exigences Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) et Développement Durable (DD). Des dispositions, telles que le respect de l'ensemble de la réglementation du travail et la promotion du respect de l'environnement, sont intégrés dans tous les marchés de Lydec.

Avec plus de 1.5 milliards de DH de dépenses réalisées en 2015 dans le cadre de la gestion déléguée, Lydec participe au développement de l'économie nationale. Ses achats -régis par les exigences tant contractuelles, réglementaires que celles du groupe- sont effectués pour l'essentiel à travers les appels d'offres ouverts garantissent la transparence et le libre jeu de la concurrence. La société encourage particulièrement le développement des petites et moyennes entreprises (PME) en leur proposant d'exprimer leurs offres pour certaines prestations via le processus de consultations restreintes.

Lydec, engagée dans l'amélioration de la qualité de ses prestations, a lancé la standardisation de ses cahiers de charges techniques conformément aux exigences Qualité, Sécurité, Environnement (QSE) en vigueur et exige de ses soumissionnaires la remise du Plan d'Assurance Qualité pour l'ensemble de ses marchés. Par ailleurs, la société suit la bonne réalisation de ses investissements en contrôlant régulièrement le respect de ses exigences, QSE, SST et DD et propose en continu des formations techniques sur plusieurs domaines tant à ses prestataires qu'à ses collaborateurs afin de les accompagner dans leurs montées en compétence.

Sûreté

La politique sûreté de Lydec a pour objectif la protection du personnel, du patrimoine et des systèmes d'information, et vise à garantir la continuité du service public sur le périmètre de la gestion déléguée.

En 2015, Lydec maintient un système de management de la sûreté tant actif que conforme aux exigences réglementaires et aux meilleurs standards, notamment ceux du groupe SUEZ. Poursuivant la feuille de route établie en 2013, Lydec a accentué en 2015 la couverture des dispositifs de vidéo-surveillance à l'ensemble de ses sites, aussi bien administratifs que d'exploitation.

Par ailleurs, et en conséquence à la menace terroriste, la surveillance des sites névralgiques a été renforcée. De nouvelles mesures de sûreté ont été mises en place, notamment pour partager de bonnes pratiques, les numéros utiles et les gestes à adopter en cas de crise.

Système d'information

L'introduction de nouvelles technologies, les évolutions des attentes de nos parties prenantes en terme de services, d'accessibilité et d'interactivité, le développement de nouveaux usages dont les réseaux sociaux, et les enjeux de sécurité informatique ont conduits Lydec à adopter une politique ambitieuse en matière de systèmes d'information, axées sur l'accompagnement du développement de la société, le développement de nouveaux services aux clients et le renforcement de la sécurité informatique.

En 2015, Lydec a poursuivi sa politique de développement et innovation en matière de système d'information au service des clients, en mettant à disposition de nouveaux services :

- déploiement de mode connecté pour l'encaissement des factures ;
- unification des référentiels de données techniques et clientèles par la mise en place de consoles de suivi en quasi temps réel de toutes les informations relatives aux rendements des réseaux ;
- banalisation de l'abonnement déploiement de nouveaux canaux de paiement (notamment la plateforme Fatourati) ;
- adaptation des applications front office des espaces clientèles offrant de multiples services ;
- refonte de l'agence en ligne et déploiement de nouveaux services pour une gestion digitale de la relation client.

En matière de sécurité informatique, Lydec se fixe un niveau d'exigences élevées illustrée par l'obtention en 2015 de la certification internationale ISO 27001 de son système d'information, portant spécifiquement sur le processus de sécurisation du système d'information, l'amélioration des services aux clients et l'instauration d'une culture sécurité.

Qualité des chantiers

Opérateur de réseaux et d'infrastructures, Lydec veille en continu sur les chantiers qu'elle initie sur l'ensemble du territoire de la gestion déléguée, en se fixant un niveau d'exigences élevé tant en matière de qualité, de sécurité, que de respect de l'environnement.

La qualité des travaux est pilotée et suivie pour tous les métiers eau, assainissement, électricité et éclairage public, selon les procédures internes ainsi qu'en veillant à être à la hauteur de grands référentiels internationaux de qualité, notamment ISO 9001 et OHSAS 18001.

Lydec œuvre au quotidien sur chaque chantier ouvert pour:

- renforcer l'identification, l'évaluation et la maîtrise des risques ;
- anticiper en amont les nuisances auprès des riverains et les minimiser;
- garantir la santé, la sécurité et le respect de l'environnement ;
- optimiser les coûts et les délais ;
- limiter l'impact sur l'environnement des chantiers en les anticipant et par le recours aux meilleures technologies ;
- garantir une qualité durable des travaux réalisés.

Par ailleurs, en 2015, Lydec a poursuivi et renforcé sa démarche de contrôle technique des chantiers, afin d'améliorer la qualité des travaux neufs, d'alimenter les actions de maintenance et de rationaliser les dépenses de renouvellement et de maintenance. Cette politique contribue à l'amélioration de la qualité et la continuité du service.

Pour aller encore plus loin, la société a lancé un projet stratégique dédié dans le cadre de Synergie 2020, visant à accroître la qualité des chantiers.

Ressources Humaines

Développer les compétences et mobiliser les énergies au service du développement et de la santé-sécurité

Employeur de référence du Grand Casablanca, Lydec a poursuivi en 2015 ses actions en faveur du développement des compétences, du dialogue social, de la diversité et de la santé-sécurité des collaborateurs.

Données clés 2015

- 3569 collaborateurs
- 138 nouvelles recrues en 2015
- 496 femmes et 3073 hommes
- Moyenne d'âge : 45,1 ans
- 82 706 heures de formation dont près de 50 % assurées par les formateurs internes et 42% dédiées à la qualité, la sécurité, et l'environnement
- Taux de fréquence : 1,14
- Taux de gravité : 0,08
- Baisse des accidents de travail de 93 % entre 1998 et 2015, soit une diminution de 5,4 % par an environ
- Certification OHSAS 18001 de l'ensemble des activités

Répartition des effectifs



Cadres
Assimilés : 5,2%

Principaux enjeux

La politique des ressources humaines s'inscrit dans le projet d'entreprise Synergies 2020 et a pour objectif d'accompagner les évolutions de la Société, en veillant à faire grandir les collaborateurs et Lydec. Elle s'appuie notamment sur sept projets stratégiques :

- assurer l'adéquation des compétences avec les exigences et les évolutions des métiers ;
- construire et structurer les parcours professionnels ;
- promouvoir la diversité, l'intégration culturelle et l'égalité des chances ;
- favoriser un dialogue social responsable avec les partenaires sociaux ;
- assurer une modernisation salariale ;
- pérenniser la performance du système de management de la santé et de la sécurité au travail ;
- créer l'université Lydec

Faits marquants 2015

Assurer l'adéquation des compétences avec les exigences des métiers

En 2015, Lydec a poursuivi sa politique de formation et de développement des compétences par :

- le renforcement et l'extension de la communauté des « formateurs internes » Lydec, grâce au lancement de rencontres trimestrielles par métier (eau/assainissement, électricité/éclairage public, prévention/sécurité, clientèle), et à la formation de nouveaux formateurs internes ;
- le développement de la communauté des « tuteurs » de Lydec, créée afin de favoriser l'intégration de nouvelles recrues et d'assurer le transfert de savoir métiers.

- l'accompagnement des nouvelles recrues non-cadres à travers trois nouveaux cursus de formation pour les apprentis, portant sur les quatre métiers de Lydec ;
- la poursuite des programmes de formation destinés à renforcer les compétences managériales des cadres et managers intermédiaires de Lydec (programme ESSOR), et de ses agents de maîtrise récemment promus cadres (programme KAFAAT) ;
- la création d'une plateforme pédagogique Réseau HTA au Centre de Formation de Lydec ;
- l'actualisation et création de nouveaux modules de formations techniques, s'appuyant sur un nouveau kit pédagogique d'accompagnement.

Construire et structurer les parcours professionnels

Lydec a poursuivi en 2015 ses projets d'accompagnement des collaborateurs, afin de développer leurs compétences individuelles, et de préparer la relève aux fonctions critiques de l'entreprise. En appui des démarches de gestion de carrière, de formation et de recrutement des collaborateurs, des assessments (bilans de compétences comportementales) ont été mis en place en 2015. Dans la continuité des revues de cadres tenues chaque année avec les Directions, Lydec a également procédé à la mise en œuvre de plans de progrès individuels adaptés, ainsi qu'à l'actualisation des plans de succession. L'entreprise continue de développer une gestion de carrière de proximité, avec un accompagnement individuel de l'ensemble de ses collaborateurs. Elle s'appuie un réseau de gestionnaires Ressources Humaines, décentralisé, dont les compétences sont constamment enrichies. En 2015, le taux de mobilité interne s'élève à 5,4%.

Promouvoir la diversité, l'intégration culturelle et l'égalité des chances

Convaincue que la diversité constitue pour l'entreprise une source de performance et d'innovation, Lydec articule sa politique autour de trois axes majeurs :

- *le recrutement et l'insertion des jeunes* : en 2015, 41 % des recrutements réalisés ont concernés des personnes de 26 ans au plus. Par ailleurs, Lydec a accueilli plus de 1000 stagiaires, développant ainsi leur employabilité et favorisant leur insertion professionnelle ;
- *l'évolution des carrières des femmes* via la promotion interne et le recrutement externe : afin de promouvoir le leadership féminin, Lydec a initié en 2015 un cycle de conférences internes pour informer les collaboratrices sur des métiers de responsabilité et les inciter à y postuler. Lydec s'assure notamment de la présence d'au moins une femme parmi les candidats potentiels à des fonctions critiques lors des plans de succession. Le taux de femmes dans l'encadrement s'élève en 2015 à près de 24% ;
- *le recrutement de personnes en situation d'handicap* : dans le cadre du partenariat avec l'Amicale Marocaine des Handicapés, Lydec bénéficie de l'expertise de cette association pour accompagner ses initiatives en matière de recrutement et d'évolution des carrières des personnes en situation de handicap.

Favoriser un dialogue social responsable avec les partenaires sociaux

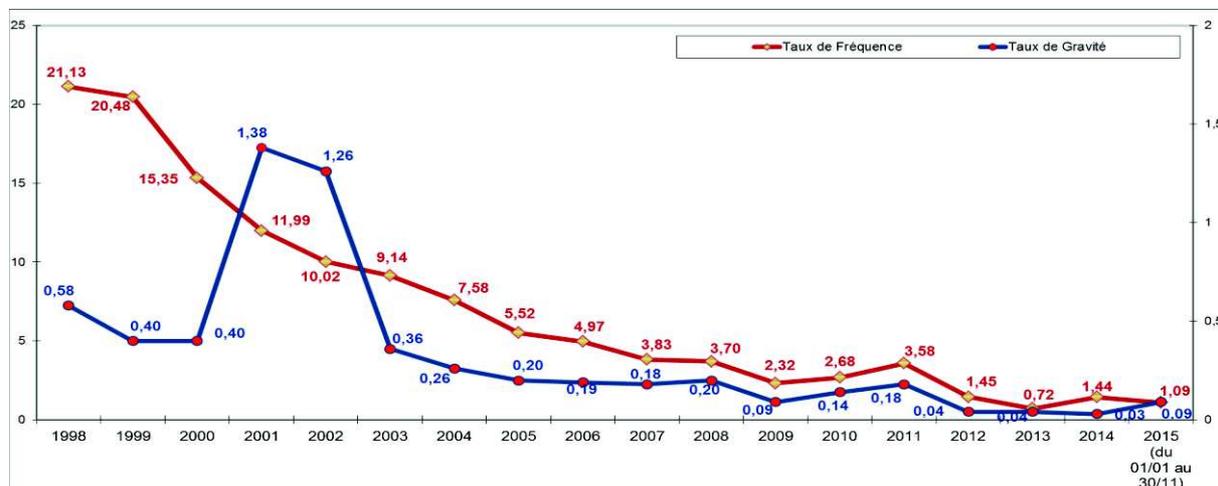
Souhaitant promouvoir un climat social de qualité, Lydec a assuré la tenue de commissions de dialogue avec les représentants du personnel permettant notamment un partage sur les projets d'entreprise, parmi lesquels le déploiement du mode connecté pour l'encaissement, la gestion coordonnée des interventions, ou encore le dossier des retraites. Cette dynamique de dialogue participe à l'accompagnement du changement lié aux projets.

Santé et sécurité au travail, un impératif

Lydec place la sécurité au cœur de sa stratégie et se fixe un niveau d'exigence élevée tant en terme de résultats qu'en terme de sensibilisation, mobilisation et relais - non seulement auprès de l'ensemble de ses collaborateurs mais également auprès de ses sous-traitants. Ses activités sont menées conformément aux normes OHSAS 18 001 (internationale) et NM 00.5.801 (marocaine), qui portent sur la santé et la sécurité au travail, ainsi qu'à la nouvelle norme NF C18 510 relative à la gestion du risque électrique.

Entre 1998 et l'année 2015, le nombre d'accidents du travail a diminué de 93% et leur taux de fréquence annuel a été réduit de 86%, pour s'établir à 1.14 en 2015 contre 1.29 pour l'exercice précédent. En parallèle, le taux de gravité des accidents du travail baisse de 86% pour la même période.

Evolution du taux de fréquence et du taux de gravité des accidents de 1998 à 2015 :



En 2015, Lydec a accentué son engagement grâce à des actions volontaristes de sensibilisation et de formation auprès de ses collaborateurs et en relais également auprès des entreprises sous-traitantes :

- Poursuite de l'accompagnement des sous-traitants en matière de gestion des risques santé et sécurité au travail. Lydec s'attache à relayer auprès de ses fournisseurs la même exigence en matière de gestion des risques santé et sécurité. En prolongation des actions préalablement menées, l'entreprise en 2015 a revu l'ensemble des exigences santé et sécurité au travail contenues dans les appels d'offres et les marchés. Lydec a également mené des audits et actions d'accompagnement personnalisées auprès de 22 entreprises sous-traitantes en 2015.
- Lancement d'une formation, « Health & Safety middle manager », visant à former les collaborateurs assurant des fonctions d'encadrement intermédiaire, et à renforcer leur capacité à ancrer un management de proximité de la sécurité et de la prévention des risques. Près de 15 sessions de formations ont été réalisées impliquant près de 200 collaborateurs.
- Poursuite et maintien d'une dynamique de mobilisation autour du programme des « Règles qui sauvent »
- Concernant l'amélioration des conditions de travail, Lydec a en 2015 mener une étude d'évaluation des risques psycho-sociaux, déployé une étude sur la pénibilité au travail afin de mettre en place un plan d'actions pour prévenir toute atteinte à la santé et sécurité de ses collaborateurs et procédé à l'acquisition de matériel ergonomique plus performant.
- Lancement d'une campagne sur la sécurité routière en collaboration avec le Comité National de la Prévention des Accidents de Circulation, pour sensibiliser sur le degré de vigilance à apporter lors de la conduite.

Innovation

Lyead, programme de formation-action destiné aux managers

En 2015, Lydec a déployé Lyead, un programme de formation innovant et engageant voué à accompagner les dirigeants et managers de Lydec à relever les enjeux stratégiques tels qu'identifiés dans le projet Synergies 2020. Lyead s'appuie sur un référentiel de compétences en leadership établi de manière participative, à partir duquel l'ensemble des dirigeants a été évalué. Le programme s'est traduit par un cycle de de formations-actions déclinées sur des thèmes tels que le leadership, la gestion des parties prenantes, l'innovation, la transversalité et l'éthique.

Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

Un engagement RSE réaffirmé et structuré au service d'une performance durable

En 2015, l'entreprise a réaffirmé son engagement en faveur de la RSE au travers de son adhésion à des initiatives internationales et nationales et renforcé la structuration de sa démarche par le biais d'actions adaptées aux attentes de ses parties prenantes, dans la continuité des engagements pris dans sa feuille de route développement durable à horizon 2020.

Principaux enjeux

De par la nature de ses métiers, son ancrage territorial et ses activités structurantes, Lydec est un acteur majeur du développement durable du Grand Casablanca.

Dans le cadre de son projet d'entreprise « Synergies 2020 », Lydec a érigé en 2012 l'enjeu de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise au sein de ses 6 enjeux stratégiques. Dans la continuité de cette démarche, elle a adopté, fin 2014, une feuille de route développement durable, baptisée « Plan d'Actions Développement Durable 2020 » (PADD2020), actualisée et structurée autour de 4 engagements et 20 objectifs, fixés pour la période 2015-2020.

- Engagement 1 : Réduire l'impact environnemental de nos activités ;
- Engagement 2 : Faire de nos collaborateurs des acteurs du développement durable ;
- Engagement 3 : Innover dans nos métiers pour contribuer à la performance économique et environnementale du Grand Casablanca ;
- Engagement 4 : Contribuer à l'attractivité du territoire du Grand Casablanca et dialoguer avec nos parties prenantes.

Suite à l'adoption de ce document de référence, 4 objectifs prioritaires ont été fixés pour l'année 2015 s'agissant de la politique RSE de Lydec :

- Renforcer la gouvernance interne de la RSE par la redynamisation des instances de pilotage dédiées ;
- Promouvoir le PADD 2020 en interne afin de favoriser son appropriation par les collaborateurs ;
- Développer le dialogue avec les parties prenantes externes de Lydec, sur la base des engagements du PADD 2020 ;
- Accroître la performance RSE de Lydec afin de se positionner comme entreprise de référence en matière de développement durable sur son territoire d'ancrage et au Maroc

Faits marquants 2015

Un engagement RSE réaffirmé

S'inscrivant dans une dynamique d'amélioration continue de sa stratégie RSE, Lydec a renforcé la structuration de sa démarche en interne avec la définition d'un processus de management dédié, baptisé « Piloter la responsabilité sociétale ». Ce processus s'appuie sur les instances de gouvernance de l'entreprise et sur un réseau de 25 référents développement durable émanant des différentes Directions de l'entreprise.

Cet effort de structuration interne de la démarche a permis aux Directions de Lydec s'approprier les engagements du PADD 2020 et se positionner dans la stratégie RSE de Lydec, grâce à la définition précise des rôles et responsabilités de chacun dans le déploiement, le pilotage et le reporting des actions RSE de Lydec, en relation avec les parties prenantes concernées.

Parallèlement, tous les collaborateurs ont été sensibilisés aux engagements et objectifs du PADD 2020 grâce à des campagnes de communication ciblées autour de temps forts, telles que les Journées Mondiales de l'Eau, l'Environnement et l'Océan, la 4^{ème} édition de la Semaine du Développement Durable Lydec et le 8^{ème} séminaire du Comité d'Orientation de Lydec organisé sur le thème « La RSE, moteur d'un projet d'entreprise agile, innovant et transversal ».

Poursuivant une démarche d'amélioration continue de ses processus internes sur la base des meilleurs standards en la matière, Lydec a adhéré en 2015 à deux référentiels de la RSE. En octobre 2015, Lydec a adhéré au Pacte Mondial des Nations Unies, auquel le groupe SUEZ est lui-même adhérent depuis 2008. Par ailleurs Lydec s'est engagée depuis juillet 2015 dans une démarche d'évaluation au titre du label RSE de la CGEM, avec un objectif de labellisation début 2016.

Un dialogue avec les parties prenantes renforcé

Consciente de l'enjeu stratégique de la gestion durable des ressources pour l'avenir de ses métiers et de son territoire d'ancrage, Lydec a développé en 2015 plusieurs actions de sensibilisation de ses parties prenantes à cette thématique. .

Dans ce cadre, un colloque institutionnel a été organisé le 26 octobre 2015, sur le thème « Vers la révolution de la ressource, le temps des grands changements ». Cette rencontre a été l'occasion de constituer un espace de dialogue ouvert, en rassemblant les 150 managers de Lydec et des filiales de SUEZ au Maroc et plus de 40 représentants de parties prenantes externes (institutionnels, universitaires, grandes entreprises, ONG et associations). Les échanges et réflexions ont notamment permis de développer un cadre de réflexion commun autour de la définition d'un modèle de développement durable, porteur de valeur partagée pour le territoire du Grand Casablanca.

La sensibilisation des parties prenantes de Lydec à l'environnement et au développement durable est un objectif inscrit au cœur du PADD 2020. C'est pourquoi Lydec a intégré un espace pédagogique, au sein même de la station de prétraitement des eaux usées « Eaucéan » à Sidi Bernoussi. Première du genre au Maroc, la « Galerie Eaucéan » a pour vocation de sensibiliser tous les publics, au grand cycle de l'eau et de traitement des eaux usées ainsi qu'aux enjeux liés à la préservation du littoral et des océans. Depuis son inauguration en mai 2015, plus de 400 parties prenantes (élus, médias, entreprises et industriels, associations, établissements scolaires) ont ainsi participé à des visites de la station et de la galerie. Enfin, des visites de sites Lydec se sont déroulées tout au long de l'année au bénéfice de différents publics (associations, élus, écoles, etc.), notamment à l'occasion de grands événements tels que les Journées mondiales de l'Eau et de l'Environnement ou de la 4^{ème} semaine du Développement Durable de Lydec, afin de les sensibiliser aux enjeux environnementaux.

Les effets du changement climatique, un enjeu intégré

Consciente de l'impact potentiel de ses métiers sur les domaines d'adaptation aux effets du changement climatique, Lydec s'est engagée dans la définition d'un programme d'actions adapté en amont de la COP 22, qui aura lieu à Marrakech en novembre 2016.

A cet effet, elle a constitué dès fin novembre 2015, un comité d'experts ad-hoc regroupant des représentants des Directions concernées par les domaines du changement climatique de Lydec et de SUEZ Recyclage et Valorisation Déchets Maroc, ainsi que des représentants de la société civile, experts des thématiques liées aux effets du changement climatique (eau, assainissement, urbanisme durable, déchets et genre).

En décembre 2015, une délégation de Lydec, constituée de représentants de ce comité d'experts, a ainsi participé à la COP 21 et ce afin d'intégrer la continuité des enjeux entre la COP 21 et la COP 22 et préparer un plan d'actions changement climatique adapté.

La Fondation Lydec, un nouvel élan donné à l'engagement sociétal de Lydec

Créée fin 2014, La Fondation Lydec a officiellement lancé ses activités en janvier 2015, permettant ainsi à Lydec de disposer d'un cadre institutionnel structuré en matière d'engagement sociétal.

La Fondation Lydec vise la réalisation de trois objectifs, co-construire des projets à fort impact avec des acteurs de référence dans les domaines de l'environnement et de la solidarité de proximité, favoriser l'engagement sociétal des collaborateurs de Lydec et assurer une meilleure visibilité aux actions sociétales de Lydec.

Pour ce faire, la Fondation Lydec soutient des initiatives réparties entre des actions relevant de partenariats structurants, et d'autre plus ponctuelles, au titre de sponsoring. Elle met en œuvre des projets, en partenariat avec des associations et des acteurs institutionnels, dans trois domaines d'intervention :

- *L'Environnement*, avec un focus sur l'éducation à l'environnement et au développement durable et la valorisation de l'espace public urbain ;
- *La Solidarité de proximité*, notamment dans les domaines de l'insertion économique et sociale et du soutien à l'éducation ;
- *L'Engagement sociétal des collaborateurs*, par le biais du mécénat de compétences ainsi que du soutien aux projets associatifs des collaborateurs et de Aquassistance Maroc.

Au titre de l'année 2015, la Fondation Lydec a ainsi soutenu 15 projets :

	Environnement	Solidarité de Proximité	Engagement sociétal des collaborateurs
<i>Partenariats structurants</i>	<ul style="list-style-type: none"> - L'Association des Enseignants des Sciences de la Vie et de la Terre - L'Association de Recherche-Action pour un Développement Durable - La Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement - Le réseau Casa Environnement 	<ul style="list-style-type: none"> - La Fondation Mjid - L'Association Espace Point de Départ 	<ul style="list-style-type: none"> - Aquassistance Maroc - L'association Passeport avenir - La Fondation Marocaine de l'Etudiant
<i>Sponsoring, soutien apporté aux:</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Journées du Patrimoine 2015 - Dossier de la candidature de Casablanca pour l'inscription au patrimoine mondial de l'UNESCO - Concours photographique « Ma Ville » - Evènement « Tous au parc », pour la valorisation des espaces verts du parc de la Ligue Arabe à Casablanca 	<ul style="list-style-type: none"> - L'édition de collection de contes et chansons traditionnels du Maroc par l'Association Enfances et Découvertes Maroc 	<ul style="list-style-type: none"> - La Journée du Volontariat Français, organisée par l'Association des Volontaires Maroc

En outre, la Fondation Lydec a déployé son programme d'excellence « Imtiaz » pour le soutien à l'éducation de jeunes lycéens méritants, issus de milieux défavorisés. Au titre de l'année 2015, 10 élèves en première année de lycée ont été sélectionnés dans les différentes préfectures du Grand Casablanca, pour bénéficier d'une bourse et d'un dispositif de tutorat professionnel.

Enfin, afin d'asseoir sa notoriété dans le paysage associatif et de faire vivre ses différents projets, la Fondation Lydec s'est fortement mobilisée sur le terrain, au profit de plusieurs centaines de bénéficiaires. Plus de 35 actions ont été déployées en 2015, notamment lors de la célébration de journées mondiales, au travers de l'organisation de tables-rondes, d'actions de sensibilisation à l'environnement, d'opérations de solidarité, de volontariat des salariés ou d'ateliers de formation.

Une performance RSE reconnue

Suite au renouvellement de sa notation extra financière par l'agence Vigeo en 2015, Lydec s'est vu pour la troisième fois consécutive décerner le Trophée «Top Performer RSE»..

Lors de cette troisième édition, Lydec a été récompensée, pour la première fois, dans trois domaines du référentiel de Vigeo:

- L'environnement, au titre de ses actions de protection de la ressource en eau,
- Les ressources humaines, pour ses actions de promotion de l'égalité entre les genres,
- L'« implication sociétale », au titre de sa contribution aux causes d'intérêt général dans le cadre des activités menées par la Fondation Lydec.

Cette distinction traduit ainsi les efforts de renforcement et de structuration de la démarche RSE de Lydec, suite à l'adoption en novembre 2014 de son Plan d'Actions Développement Durable 2020.

Projet INDH-Inmae, l'accès aux services de base pour tous

Dans le cadre de l'Initiative Nationale pour le Développement Humain visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, Lydec a lancé en 2005 le projet Inmae. Il concerne le raccordement à l'eau, l'assainissement et l'électricité des foyers situés dans les quartiers défavorisés du Grand Casablanca, le montant global d'investissements est estimé à environ 2 milliards de DH TTC.

Le projet INDH-Inmae repose sur le principe du raccordement à domicile aux services d'eau potable, d'assainissement liquide et d'électricité des foyers situés dans les quartiers d'habitat insalubre, dont les Autorités ont décidé le maintien sur place. Les Autorités valident au préalable les opérations (périmètre, convention, liste des bénéficiaires, etc.). Lydec met en place un accompagnement clientèle dédié. Le projet bénéficie d'un cadre de financement spécifique reposant sur une contribution des bénéficiaires à hauteur de 2 000 Dh TTC par service, avec des facilités de paiement pouvant aller de quatre à sept ans. L'Autorité Délégante exonère ces opérations du règlement des participations et Lydec supporte les coûts de gestion du projet.

Depuis le lancement du projet INDH-Inmae, près de 62 600 foyers ont été raccordés ou sont en cours de raccordement à fin 2015.

L'année 2015 a notamment été marquée par :

- Le lancement de la mise en service des hors sites d'eau potable réalisé par l'Office National de l'Electricité et de l'Eau Potable (ONEE) dans le cadre du protocole d'Accord LYDEC-ONEE du 28 décembre 2006 et de l'Accord Cadre de INDH du 13 septembre 2005, qui permettra l'alimentation en eau potable d'environ 25 000 foyers répartis sur la Province de Nouaceur, pour lesquels les travaux in-site ont déjà été réalisés au préalable par Lydec.
- La préparation des études dans le cadre du Programme de Restructuration des Quartiers Sous Équipés. Ce programme représente un investissement de 383 millions de Dirhams financé par la Commune Urbaine de Casablanca et étalé sur une période de quatre ans. Il permettra, d'une part, l'accès aux services d'eau potable et d'assainissement liquide de nombreux quartiers faisant partie du projet INDH-INMAE, et d'autre part le financement de nouveaux travaux pour la gestion des eaux pluviales.
- Le développement de partenariats financiers, avec de grands bailleurs de fonds potentiels
- La réception à Casablanca du Comité technique « services pour tous » de Suez, qui a permis de nombreux échanges sur les savoir-faire mis en œuvre dans le groupe Suez sur l'accès au service des populations informelles.

Dialogue avec les parties prenantes

Renforcer la proximité et le dialogue avec les parties prenantes

Principaux enjeux

En 2015, Lydec a poursuivi ses actions en faveur du renforcement du dialogue avec l'ensemble de ses parties prenantes en s'appuyant sur quatre leviers stratégiques :

- Développer une communication de proximité vis-à-vis de la clientèle ;
- Développer des relations de proximité avec les associations et les élus ;
- Renforcer la présence de Lydec dans les médias et sur les réseaux sociaux ;
- Renforcer la fierté d'appartenance des collaborateurs.

Faits marquants 2015

Développer une communication de proximité vis-à-vis de la clientèle

En 2015, Lydec a mené plusieurs campagnes et actions de communication externes à destination de ses clients.

Sensibilisation des clients à la maîtrise des consommations d'eau et d'électricité

A l'instar de chaque période estivale, pendant laquelle les consommations d'eau et d'électricité enregistrent une hausse importante pouvant perturber la distribution, Lydec a déployé une campagne de sensibilisation à la maîtrise des consommations d'eau et d'électricité.

Dans ce prolongement, un jeu-concours a été organisé en septembre dans toutes les agences Lydec autour de la thématique des éco-gestes, afin d'encourager les clients à l'économie des ressources. Cette action, plébiscitée par le grand public, a permis à Lydec de se rapprocher davantage de ses clients qui ont porté un vif intérêt aux messages de sensibilisation. Un magazine Lydec & Vous reprenant des éco-gestes à adopter a été distribué à cette occasion. 26 gagnants se sont vus remettre un appareil électroménager (réfrigérateur ou lave-linge) de classe énergétique A.

Valorisation des services de proximité mobiles

En octobre 2015, Lydec a saisi l'opportunité du lancement du projet « Banalisation de l'abonnement » et de la nouvelle version de l'application mobile Lydec pour prendre la parole sur l'ensemble de ses services de proximité « mobiles », en y intégrant l'agence en ligne. Une large campagne de communication a donc été lancée autour de ces services afin d'en valoriser le bénéfice client : plus de proximité et plus de confort dans la relation avec l'opérateur. Cela a aussi contribué à nourrir l'image de Lydec en tant qu'entreprise proche et innovante.

Présentation des nouvelles dispositions tarifaires

Dans le cadre de l'application des nouvelles dispositions tarifaires, Lydec a mis en place un dispositif de communication permettant aux clients de prendre connaissance de la nouvelle grille tarifaire : affichage en agence, publication sur le site web de Lydec et insertion d'un message dans les factures Lydec.

Par ailleurs, afin d'accompagner la mise en œuvre des nouveaux réaménagements tarifaires et de limiter l'impact de la tarification sélective sur les foyers à revenus modestes et partageant le même compteur, Lydec a mis en place un mode de tarification spécifique aux compteurs communs. Ainsi, un livret expliquant les modalités de cette nouvelle tarification a été édité à destination des clients concernés.

Renforcer les relations institutionnelles de proximité

Lydec a poursuivi en 2015 ses actions de proximité auprès des autorités, élus et associations.

Relations institutionnelles avec les autorités et les élus

Comme chaque année, de nombreuses actions de proximité ont été menées en 2015 auprès des autorités et des élus locaux afin de présenter les réalisations, les enjeux et les perspectives de Lydec. Ainsi, les nouvelles dispositions tarifaires appliquées à partir du 1^{er} janvier 2015 ont été présentées. De même, des visites ont été organisées sur le terrain afin d'expliquer les objectifs des opérations d'exploitation engagées (près de 80 visites de chantiers en travaux, d'opérations de curage et d'hydrocurage, de réseaux d'éclairage public réhabilités, de sites de Lydec, etc.) et de sensibiliser aux enjeux de développement urbain du Grand Casablanca. Ces réunions ont également permis de suivre la finalisation du projet Système Anti-Pollution Est qui a été inauguré au mois de mai.

Relations avec les associations

Lydec, à travers ses Directions préfectorales, a poursuivi sa dynamique auprès des différentes associations de quartiers et a mené auprès d'elles plus de 180 actions de proximité (visites de chantiers et d'ouvrages, actions de sensibilisation à la préservation de l'environnement, réunions d'information au sujet des nouvelles dispositions tarifaires et notamment celles spécifiques aux compteurs communs...). Ces actions ont également porté sur la solidarité de proximité (travaux de branchement ou opérations de curage sans frais, sponsoring d'évènements de quartiers, distribution de 530 paniers alimentaires durant le mois de Ramadan pour la 3^{ème} année consécutive dans le cadre de l'opération « Ramadan Attadamoun », etc.).

Valorisation du projet SAP Est

2015 a été l'année de la finalisation du projet Système Anti-Pollution du littoral Est du Grand Casablanca et de l'inauguration de la station Eaucéan, le 13 mai 2015, par Sa Majesté le Roi Mohammed VI. La station a bénéficié d'une signalétique dédiée qui met en valeur le projet et sa finalité : un littoral propre et dépollué. Un beau livre a été édité ; cette œuvre retrace la genèse du projet, met en valeur son ampleur et la technicité qu'il a nécessité, et rend hommage aux femmes et aux hommes qui l'ont porté. Il a été distribué à toutes les parties prenantes de l'entreprise : tous les collaborateurs de Lydec, autorités, élus, institutionnels, grands clients, médias, associations, universitaires, etc. Parallèlement, un carnet-découverte, dédié à la station Eaucéan, a également été édité, à près de 30 000 exemplaires, et diffusé à travers un encart dans un quotidien et un hebdomadaire à forte audience.

Lancement de la Fondation Lydec

A l'occasion du lancement de sa Fondation, Lydec a mené une large campagne de communication. L'objectif était d'annoncer la création de la Fondation Lydec et ainsi valoriser l'engagement sociétal de l'entreprise, tout en informant le grand public sur son positionnement, ses missions et son territoire d'actions.

Renforcer la présence de Lydec dans les médias et sur les réseaux sociaux

Renforcement des relations avec les médias

Afin de renforcer le dialogue et la proximité avec les médias, deux évènements majeurs ont été organisés :

- une conférence de presse à l'occasion du lancement de la Fondation Lydec, réunissant une trentaine de supports médias francophones et arabophones de la presse écrite et électronique ;
- une visite technique de la station Eaucéan au mois de juin afin de présenter aux médias l'ouvrage en fonctionnement.

En parallèle, Lydec a continué à entretenir ses relations avec les médias en impulsant régulièrement des communiqués valorisant les actions et projets de l'entreprise. Cette dynamique a une fois encore donné d'excellents résultats : le nombre de retombées médiatiques positives sur Lydec a enregistré un record de 922 sur un total qui a franchi le seuil de 1 000 retombées en 2015 (soit 38% de retombées positives de plus qu'en 2014). Les sujets les plus relayés par les médias ont été le lancement de la Fondation Lydec et ses activités tout au long de l'année et le projet SAP Est.

Par ailleurs, Lydec a reconduit le parrainage de l'émission quotidienne « Al Hayat Moubadara » sur Radio Aswat durant le mois de Ramadan, émission dédiée à la vie quotidienne des associations, notamment celles soutenues par Lydec et sa Fondation, mettant en avant leurs défis, initiatives de développement et réalisations.

Intensification de la présence sur le web

Lydec a poursuivi en 2015 ses efforts pour renforcer sa présence sur le web et sur les réseaux sociaux. Ainsi, l'actualité et les réalisations de l'entreprise ont régulièrement été relayées et les campagnes de communication déployées sur le site internet de Lydec et ses comptes sur les réseaux sociaux.

Le blog « Lydec & Vous » a vu son nombre de visiteurs uniques augmenter de 64% par rapport à 2014 pour s'établir à 97 623. La page Facebook a enregistré 24% de fans supplémentaires et le nombre d'abonnés sur Twitter a augmenté de 41% (soit respectivement 20 200 fans et 1 086 abonnés à fin 2015).

Au total, 70 articles ont été publiés et ont enregistré 117 400 lectures.

Renforcer la fierté d'appartenance des collaborateurs

De nombreuses actions internes ont été menées en 2015 afin de maintenir la mobilisation des collaborateurs de Lydec autour du projet d'entreprise Synergies 2020 et de renforcer leur fierté d'appartenance.

Mobilisation autour de Synergies 2020

En 2015, Lydec a organisé des conventions-relais de la convention des cadres tenue en décembre 2014 sous le thème « Synergies 2020, une réalité au quotidien ». Ces 13 conventions-relais ont permis de partager avec l'ensemble des collaborateurs l'état d'avancement des enjeux de Synergies 2020, ainsi que le bilan des réalisations 2014 de l'entreprise, les évolutions récentes et les défis à venir.

D'autre part, au mois d'octobre, Lydec a organisé la 4^{ème} édition de la Semaine du Développement Durable (SDD) qui avait pour vocation d'inciter les collaborateurs à s'engager durablement en faveur des engagements du Plan d'Actions Développement Durable (PADD 2020). Soutenues par un dispositif de communication exceptionnel, les diverses actions organisées (chat avec la DRH au sujet du plan d'actions diversité de Lydec ; visite virtuelle en ligne de la station d'épuration des eaux usées de Médiouna ; visites de la station Eaucéan de Sidi Bernoussi ; sessions d'information sur les projets, les réalisations et les perspectives de la Fondation Lydec...) ont connu un véritable succès auprès des collaborateurs. Cette 4^{ème} SDD a été clôturée par l'organisation d'une journée dédiée à la RSE durant laquelle a été organisé le 8^{ème} séminaire du Comité d'Orientation ayant pour thème « La RSE, moteur d'un projet d'entreprise transversale, agile et innovante ».

Renforcement de la fierté d'appartenance

Lydec a lancé fin 2015 une campagne de communication interne autour d'Aquassistance Maroc mettant en avant le bénéfice apporté par les actions de l'association aux populations démunies ; l'objectif de cette campagne étant de fédérer les collaborateurs autour de la mission d'Aquassistance Maroc et de les faire adhérer à l'association en interpellant leur sens de la solidarité. Cette campagne intervient dans le cadre du développement de l'engagement sociétal des collaborateurs qui constitue le 3^{ème} axe d'intervention de la Fondation Lydec.

Par ailleurs, à l'occasion de l'annonce de la marque unique du groupe SUEZ, un important dispositif de communication a été déployé au sein de Lydec qui a permis de rappeler l'histoire du groupe aux collaborateurs et de les faire s'approprier cette nouvelle marque. Ces actions ont fait ressurgir leur sentiment d'appartenance à un groupe de renommée internationale tel que le groupe SUEZ



7 PERSPECTIVES

Tendances et perspectives pour 2016

Au service du développement durable du Grand Casablanca

En 2016, Lydec entend poursuivre sa mobilisation sur la base des orientations stratégiques du projet Synergies 2020 (cf chapitre Stratégie p37) :

- Être à l'écoute et au service de tous les clients ;
- Être le partenaire quotidien des collectivités, de leurs habitants et de leurs représentants ;
- Être la référence professionnelle durable des entreprises de service public ;

en s'appuyant sur une équipe mobilisée, fière de ses métiers, qui s'adapte à son environnement et soucieuse de la performance globale de l'entreprise.

L'entreprise se fixe comme objectif en 2016 de mener à bien les projets stratégiques identifiés à l'appui de cette vision dans tous les enjeux. La pertinence de ces axes est portée par les évolutions de son environnement (risques/opportunités), celles de ses métiers et par les faits marquants intervenus entre le 31/12/2015 et le 17/02/2016, date d'approbation du rapport de gestion. Depuis le 31/12/2015, un Comité de suivi de la gestion déléguée s'est tenu le 21/01/2016, ayant notamment approuvé le budget d'investissements 2016 et décidé d'accélérer les travaux relatifs à la révision contractuelle quinquennale.

Réussir la révision contractuelle quinquennale

Dans le cadre du processus de révision du contrat de gestion déléguée engagé, plusieurs dossiers à enjeux pour la société devraient être abordés et conclus, notamment les solutions (financières, contractuelles, etc.) adaptées aux besoins à venir de financement des investissements nécessaires au développement du Grand Casablanca et la résolution de l'audit 1997-2006. En 2016, Lydec s'engage dans la préparation de ce processus aux côtés des autorités.

Par ailleurs, la société, à la demande de l'Autorité Déléguée, continuera de l'accompagner en tant qu'expert et selon ses sollicitations, dans le cadre du projet d'harmonisation des périmètres (cf Chapitre- Contrat de gestion déléguée p41).

Renforcer les engagements de service délivrés aux clients

Dans le prolongement de son engagement continu à toujours mieux servir l'ensemble de ses clients, Lydec ambitionne en 2016 de déployer les services conçus et mis au point dans le cadre des projets stratégiques Synergies 2020, notamment et à titre d'exemples:

- la plateforme e-lot permettant aux grands clients promoteurs de suivre en temps réel l'avancement de leurs projets et de disposer au travers de ce service dématérialisé d'une information complète et interface réactive avec les services de Lydec ;
- l'extension des services de télé-relève mis à disposition aux clients moyenne tension électricité ; également sur les postes de l'éclairage public. Ces services permettent de suivre en temps réel l'évolution des consommations et de mieux piloter les charges associées ;
- la poursuite auprès des clients particuliers de la mobilisation autour d'engagements de services concrets et suivis, associés à des modes de gestion toujours plus performants (mode connecté, etc.).

Maintenir un niveau élevé de performance globale

L'activité de Lydec est sensible à des facteurs conjoncturels et structurels liés à son environnement social et économique. Le ralentissement de l'économie et les augmentations pluri-annuelles des tarifs eau et électricité telles que décidées au niveau national peuvent se traduire chez les clients par une baisse des consommations unitaires, compensée par la dynamique de développement et de croissance du nombre de clients. Pour 2016, Lydec anticipe dans ses prévisions le maintien d'un développement du nombre de ses clients couplé au maintien de la tendance à la maîtrise des consommations.

Les évolutions législatives, réglementaires ou propres à la gestion déléguée comportent parfois des modifications entraînant des coûts d'investissements ou d'exploitation supplémentaires et également des opportunités de développement. Elles sont suivies et anticipées par Lydec qui s'attache à identifier les évolutions pertinentes à mettre en œuvre au regard des nouvelles dispositions et également à capitaliser sur les opportunités qu'elles présentent. En 2016, Lydec s'attachera notamment à identifier les modalités d'intégration des dispositions nouvelles en matière de gestion clientèle, également celles relatives à l'ouverture du marché de l'électricité, et de la production des énergies renouvelables. Ces évolutions constitueront également une opportunité pour Lydec de prolonger son investissement en matière d'optimisation des ressources en eau et en électricité, et de satisfaction des clients.

La société ambitionne de maintenir son niveau de performance globale par rapport à 2015, ce notamment par une mobilisation accrue sur des programmes de maîtrise des charges et de renforcement de l'excellence opérationnelle.

Lydec se fixe notamment pour objectifs :

- d'améliorer encore la performance et les rendements des réseaux en eau et en électricité toutes choses égales par ailleurs ;
- de renforcer la maîtrise de tous ses coûts opérationnels ;
- de consolider la performance du management par les processus ;
- de déployer des solutions nouvelles en matière de gestion coordonnée des interventions ;
- de développer, à la faveur d'un contexte favorable aux économies des ressources, des services à valeur ajoutée auprès de tous ses clients pour leur permettre d'accroître l'optimisation de leur consommation d'énergie via des offres diversifiées.

Réalisation du budget d'investissements 2016

En 2016, les équipes de Lydec se mobiliseront pour réaliser le budget d'investissements 2016 validé en lien avec les autorités portant sur un montant prévisionnel de près de 450 Millions de Dhs pour le budget du délégataire et de 400 Millions Dhs pour le budget du Fonds de travaux.

Il est destiné à accompagner le développement urbain des collectivités, notamment pour :

- *Continuer à renforcer la sécurité et la continuité d'approvisionnement en eau potable*
Exemples de projets structurants prévus pour 2016 : les projets de sécurisation prévus sur la commune de Ouled Saleh, celle de Dar Bouazza et la finalisation des travaux d'alimentation de la ville verte de Bouskoura et de Aïn Chock.
- *Accroître le raccordement au réseau d'assainissement de nouvelles zones pour le traitement des eaux usées et renforcer la capacité du réseau à évacuer les eaux pluviales.*
Exemples de projets structurants prévus pour 2016 : réalisation du transfert des eaux usées de la ville verte de Bouskoura, de celles de Errahma, de Ouled Saleh et renforcement du collecteur Delure.
- *Sécuriser la distribution d'électricité sur le périmètre de la gestion déléguée*
Exemples de projets structurants prévus pour 2016 : la finalisation des travaux en alimentation électrique de la zone industrielle de MidParc, le renforcement du poste source de Hain Harrouda, Camiran et l'alimentation en 60 kV du poste source de l'Abbé de l'Epée.
- *Consolider le réseau d'éclairage public avec le déploiement renforcé de nouvelles technologies axées sur la maîtrise des consommations* (modulation d'éclairage, ampoules LED de nouvelle génération...)

Par ailleurs, la société vise à accompagner les grands projets de développement urbain de Casablanca, notamment ceux prévus dans le cadre du plan stratégique de développement du Grand Casablanca (2015-2020), signé devant Sa Majesté le Roi Mohammed VI. Par exemple, les travaux liés à la construction de la 2^{ème} ligne de tramway et l'extension de la première.

En 2016 comme les années précédentes, Lydec se mobilisera pour gérer en continu deux impacts liés au risque climatique identifié au niveau du Royaume via deux processus structurés, suivis au plus au haut niveau de la société en lien avec les autorités :

- le risque lié aux inondations durant la Saison des pluies qui donne lieu à un processus spécifique mis en œuvre en partenariat avec les autorités ;
- le risque lié à la sécheresse et au stress hydrique, avec en période d'été ou de sécheresse, une veille et un suivi étroit en lien avec l'ONEE et les autorités, des niveaux de stockage des réservoirs en eau afin de prévenir toute discontinuité d'approvisionnement auprès des clients par des mesures appropriées.

Une politique ambitieuse en matière de RSE et de ressources humaines

En 2016, Lydec entend poursuivre son engagement en matière de Responsabilité sociétale d'entreprise (cf. chapitre RSE p85), par le respect des engagements et le suivi des objectifs du Plan d'Actions Développement Durable de la société, la poursuite de la démarche de labellisation RSE entamée auprès de la CGEM, et la finalisation du plan d'actions changement climatique d'entreprise (cf. chapitre RSE p85). En 2016, la société entend s'engager de manière significative, en lien avec ses parties prenantes, pour participer au dialogue et apporter une contribution concrète aux échanges sur les enjeux climatiques, qui auront lieu dans le cadre de la COP 22, prévue à Marrakech du 7 au 18 novembre.

En 2016, Lydec se fixe également l'objectif de déployer des projets significatifs liés à sa politique ressources humaines. Au-delà de la poursuite de la politique et des projets stratégiques associés, Lydec entend renforcer sa place d'employeur de référence par :

- la signature d'un partenariat avec l'OFPPPT (opérateur national de formation professionnelle) pour développer un programme de formation dédié aux métiers de la ville et renforcer l'employabilité des jeunes. Objectifs : mettre en place des filières de formation adaptées aux métiers de l'eau, de l'électricité, de l'assainissement; promouvoir la formation par alternance et renforcer l'employabilité des jeunes
- la finalisation du projet de l'Université d'entreprise Lydec, destinée à fédérer les initiatives internes en matière de formation.

L'innovation, au cœur du projet d'entreprise Synergies 2020

Pour transformer les risques et évolutions de l'environnement décrits ci-dessus en opportunités, Lydec se repose notamment sur une politique structurée en matière d'innovation à laquelle la société consacre des moyens renforcés (cf chapitre Innovation p. 33). Bien qu'adressant tous les thèmes et enjeux de la société, en 2016, le programme d'innovation s'attachera à faire émerger des solutions nouvelles aux enjeux liés au big data, au développement de la digitalisation et des smart technologies au service de la performance et des clients.

AGO du 7 juin 2016

- Modalités de participation
- Projets de résolutions

Modalités de participation

Tout actionnaire, quel que soit le nombre d'actions qu'il possède, peut prendre part à cette Assemblée. L'Assemblée Générale se compose en effet de tous les actionnaires, quel que soit leur nombre d'action. Tout actionnaire peut se faire représenter par son conjoint, par un autre actionnaire ou par toute personne physique et morale de son choix sous réserve de disposer d'un pouvoir en bonne et due forme.

Justification du droit de participer à l'Assemblée

Pour participer à cette Assemblée Générale, il est nécessaire de justifier de sa qualité d'actionnaire. La participation est subordonnée à un enregistrement ou à une inscription des actions dans les conditions et délais prévus par la réglementation en vigueur.

Les détenteurs d'actions au porteur doivent, pour être admis à cette Assemblée, fournir au siège de la société une attestation émanant d'un organisme bancaire ou d'une société de bourse agréée, justifiant la qualité de l'actionnaire et ce, au plus tard cinq (5) jours avant la tenue de l'Assemblée.

Les titulaires d'actions nominatives, pour être admis à l'Assemblée, sont tenus d'être inscrits, cinq (5) jours avant la tenue de l'Assemblée, dans les registres de la société.

En cas de représentation de propriétaires de titres au porteur, les mandataires doivent en plus déposer la justification de leur mandat.

Modes de participation à l'Assemblée

Attachée à favoriser la plus large participation à l'Assemblée, Lydec met à disposition de tout actionnaire plusieurs possibilités pour participer à l'Assemblée.

Les actionnaires désirant voter par correspondance, devront demander un formulaire de vote par correspondance au siège social au plus tard dix (10) jours avant la date de la réunion, ledit formulaire étant également disponible sur le site Internet de Lydec www.lydec.ma, rubrique Communication Financière.

L'actionnaire ayant voté par correspondance n'aura plus la possibilité de participer directement à l'Assemblée ou de s'y faire représenter.

Les actionnaires réunissant les conditions exigées par l'article 117 de la loi 17-95 modifiée et complétée par loi 20-05 relative aux sociétés anonymes peuvent demander par lettre recommandée avec accusé de réception au siège social dans les dix (10) jours qui suivent cet avis, l'inscription de projets de résolutions à l'ordre du jour.

Les documents requis par la loi sont mis à la disposition des actionnaires au siège social où ils peuvent les consulter. Ils sont également mis en ligne sur le site Internet de la société au plus tard 21 jours avant la tenue de l'Assemblée. Lydec transmet également à tout actionnaire qui lui en fera la demande les documents suscités, en prenant à sa charge les frais d'envois.

Pour toute information sur l'Assemblée Générale, veuillez contacter le Secrétaire Exécutif :

LYDEC - Secrétariat Exécutif - Madame Catherine LEBOUL-PROUST
Angle avenue Moulay Hassan 1^{er} et rue Gouraud – 20 070 Casablanca
Email : catherine.leboulproust@lydec.co.ma

Projets de résolutions

Première résolution : approbation des comptes sociaux de l'exercice 2015

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et majorité requises pour les assemblées générales ordinaires, après avoir pris connaissance du rapport du Conseil d'Administration sur sa gestion durant l'exercice 2015 et du rapport des commissaires aux comptes sur l'exécution du mandat de vérification et de contrôle des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2015, après avoir examiné les états financiers au 31 décembre 2015, approuve le bilan et les comptes de l'exercice 2015 tels qu'ils sont présentés et desquels il résulte un bénéfice net de +277 221 015,90 dirhams ainsi que toutes les opérations et les mesures traduites par lesdits comptes ou résumées dans lesdits rapports.

Deuxième résolution : approbation du rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions visées par l'article 56 et suivants de la loi n°17/95 relative aux sociétés anonymes telle que modifiée et complétée par la loi 20-05 et la loi 78-12.

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et majorité requises pour les assemblées générales ordinaires, après avoir entendu le rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions visées par l'article 56 et suivants de la loi n°17/95 relative aux sociétés anonymes telle que modifiée et complétée par la loi 20-05 et la loi 78-12, approuve les conclusions dudit rapport et les conventions qui y sont mentionnées.

Troisième résolution : affectation du résultat

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et majorité requises pour les assemblées générales ordinaires, après avoir pris connaissance des rapports du Conseil d'Administration et des Commissaires aux comptes

- constate que le bénéfice de l'exercice 2015 s'élève à 277 221 015,90 dirhams
- constate que le report à nouveau est de 686 338 970,85 dirhams;
- soit un montant disponible pour l'affectation du résultat qui s'élève à 963 559 986,75 dirhams;
- décide d'affecter le total ainsi obtenu :
 - au dividende pour un montant de 196 000 000,00 dirhams
 - au report à nouveau pour un montant de 767 559 986,75 dirhams

L'Assemblée Générale décide

- en conséquence la mise en paiement d'un dividende de 24,5 dirhams par action
- le paiement des dividendes à compter du 15 juillet 2016.

Quatrième résolution : quitus s'il y a lieu aux administrateurs

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et majorité requises pour les assemblées générales ordinaires, donne au Conseil d'Administration quitus entier, définitif et sans réserve de sa gestion pour l'exercice 2015.

Cinquième résolution : quitus s'il y a lieu aux commissaires aux comptes

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et majorité requises pour les assemblées générales ordinaires, donne quitus au cabinet Mazars représenté par M. Abdou DIOP et au Cabinet Ernst & Young représenté par M. Bachir TAZI de leur mandat de commissaires aux comptes pour l'exercice 2015.

Sixième résolution : renouvellement du mandat des Commissaires aux comptes

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et majorité requises pour les assemblées générales ordinaires, après avoir constaté l'expiration du mandat du cabinet Mazars, commissaires aux comptes, représenté par Abdou Diop, décide de renouveler le mandat du cabinet Mazars représenté par M. Abdou DIOP, pour les exercices 2016, 2017, 2018.

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et majorité requises pour les assemblées générales ordinaires, après avoir constaté l'expiration du mandat du cabinet Ernst and Young, commissaires aux comptes, représenté par M. Tazi, renouvelle le mandat du cabinet Ernst & Young représenté par M. Bachir TAZI, pour les exercices 2016, 2017, 2018.

Les cabinets Mazars et Ernst and Young ont fait savoir par avance qu'ils acceptaient le renouvellement de leurs fonctions de Commissaire aux comptes, et qu'ils satisfaisaient à l'ensemble des conditions requises par la loi et les règlements pour l'exercice desdites fonctions.

Septième résolution : pouvoirs en vue de formalités légales

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et majorité requises pour les assemblées générales ordinaires, confère tous pouvoirs à Madame Catherine LEBOUL-PROUST de nationalité française, née le 1 juillet 1969 à Romilly-sur-Seine, demeurant à Casablanca 15, impasse Chellah - quartier Longchamp - Casablanca, titulaire du passeport n°08DA973192, et à toute personne qu'elle substituera pour effectuer toutes formalités d'enregistrement, de dépôt, de publicité ou autres prévues par la loi ou besoin sera.

Glossaire

> A

- **Assainissement liquide** : service de collecte, de transport et de traitement des eaux usées et pluviales, avant leur rejet en milieu naturel ou leur réutilisation.
- **Autorité Délégante** : personne morale de droit public qui confie la gestion d'un service public, dont elle a la charge, à un délégataire public ou privé, dans le cadre d'un contrat de gestion déléguée.
- **Autorité de tutelle** : dans le cas de Lydec, il s'agit du Ministère de l'Intérieur.
- **Avaloir** : dispositif destiné à recueillir le ruissellement des eaux et à la diriger vers le réseau d'assainissement.

> B

- **Branchement (eau)** : lien physique entre le réseau principal et le point de livraison du client : il est composé principalement d'un collier de prise en charge, d'un robinet de prise en charge, d'un tuyau et d'un poste de comptage.
- **Bureau Central de Conduite (BCC)** : entité de Lydec chargée de surveiller et de gérer à distance, 24h/24 et 7j/7, les réseaux d'eau potable, d'assainissement, d'électricité et d'éclairage public. Le BCC gère aussi le dispositif d'alerte météo.

> C

- **Canalisation** : canal, câble, tuyau, tube destiné au transport à distance ou à la distribution d'un liquide, d'un gaz, de l'électricité.
- **Cellules étanches** : armoire étanche qui comporte un ensemble d'équipement électriques.
- **Centre Technique de Métrologie** : assure la fiabilité des équipements de surveillance et de mesure de Lydec et notamment du parc de compteurs. Il dispose de deux laboratoires pour l'étalonnage des compteurs d'eau et d'électricité.
- **Chiffre d'affaires** : montant global des ventes de produits et services réalisé par la Société, sur une période donnée, dans l'exercice de son activité normale et courante.
- **Contrat de Gestion Déléguée** : convention par laquelle une autorité publique délégante donne un mandat à un opérateur délégataire en vue de gérer tout ou partie d'un patrimoine ou d'un service public.
- **Collier de prise en charge** : dispositif de raccordement des branchements d'eau potable aux conduites de distribution.

> D

- **Délégataire** : personne physique ou morale de droit privé ou personne morale de droit public à qui est confiée la gestion d'un service public, dans le cadre d'un contrat de gestion déléguée.
- **Dessableur** : dispositif qui permet de piéger les particules solides charriées par les eaux usées ou pluviales.
- **Détecteur acoustique** : système qui permet de localiser les fuites sur les conduites d'eau en mesurant les vibrations émises par les fuites. Sa conception est basée sur un capteur acoustique très sensible qui intègre un traitement électronique des bruits faibles.

> E

- **Espaces services** : commerces de proximité (téléboutique, bureau de tabac, librairie, papeterie...) agréés par Lydec afin d'assurer le service de paiement de ses factures.
- **Emissaire marin** : gros collecteur d'évacuation des eaux usées et pluviales dans lequel se jettent les eaux collectées et transportées par les canalisations du réseau assainissement, après avoir été prétraitées, pour être restituées au large de l'océan.
- **Exutoire en mer** : point le plus en aval du système d'assainissement où transitent toutes les eaux de pluie drainées par le bassin pour être restituées en mer.

> G

- **Grille** : dispositif de voirie en fonte qui permet de récupérer les eaux de ruissellement et de limiter le passage des ordures et déchets.

> H

- **Harmonisation des périmètres** : principe consistant à faire coïncider les périmètres géographiques des quatre services (électricité, eau, assainissement et éclairage public).

> I

- **Intercepteur** : égout de grande dimension qui reçoit le contenu de plusieurs collecteurs et qui transporte ces eaux usées vers une station d'épuration ou de prétraitement avant leur restitution au milieu récepteur.

> L

- **Luxmètre** : capteur qui permet de mesurer le niveau d'éclairement. L'unité de mesure est le Lux.

> M

- **Milieu récepteur** : lieu où sont déversées les eaux usées prétraitées (ou épurées) et/ou les eaux pluviales : rivière, lac, fossé, mer, etc.
- **MVA (Méga Volt-Ampère)** : unité de mesure de la puissance électrique.

> O

- **Ordonnancement** : gestion de l'enchaînement des tâches techniques ou administratives nécessaires à la résolution de la demande d'un client.

> P

- **Partie prenante** : acteur, individuel ou collectif (groupe ou organisation), activement ou passivement concerné par une décision ou un projet ; c'est-à-dire dont les intérêts peuvent être affectés positivement ou négativement à la suite de son exécution (ou de sa non-exécution). Dans le cas de Lydec, ce sont notamment les représentants de l'Autorité Déléguée, élus, autorités, clients, associations de quartier, etc.
- **PDA (Personal Digital Assistant)** : appareil numérique portable (ordinateur de poche) qui propose de nombreuses applications et permet l'enregistrement des informations.
- **Poste de distribution publique** : il constitue l'interface entre le réseau Moyenne Tension (22,20 et 5,5 kV) et le réseau Basse Tension (400 V). De par leur nombre et leur position, les postes de distribution publique jouent un rôle stratégique dans la maîtrise et la commande du réseau.
- **Profil des eaux de baignade** : étude des caractéristiques de la zone de baignade et identification des sources de pollution susceptibles d'avoir un impact sur la qualité des eaux de baignade et d'affecter la santé des baigneurs, et plan d'amélioration associé.
- **Poste source** : infrastructure du réseau électrique transformant la Haute Tension (HTB) en Moyenne Tension (HTA) afin d'alimenter les zones urbaines.

> R

- **Regard** : ouvrage fermé par un tampon permettant l'accès à la canalisation, en cas de besoin, au personnel ou aux équipements d'inspection, de nettoyage ou de réparation.
- **Rendement du réseau eau potable** : rapport entre le volume d'eau consommé par les clients et le volume d'eau potable introduit dans le réseau de distribution. C'est un indicateur du niveau de performance de réseau.
- **Réservoir d'eau potable** : ouvrage composé de cuves où est stockée l'eau potable qui arrive des usines de production. L'eau stockée subit une désinfection et un contrôle sanitaire avant d'être distribuée aux consommateurs. Les réservoirs d'eau potable servent aussi à constituer une réserve d'eau potable en cas de besoin.
- **Réseau Basse Tension (BT) ou réseau de desserte**: réseaux électrique à tension 110/220 V et 220/380 V. Selon la définition électrotechnique, c'est un réseau dont la tension alternative ne dépasse pas 1000 V.
- **Réseau Haute Tension A (HTA) ou Moyenne Tension (MT)** : réseaux de tension 5 500 V, 20 000 V et 22 000 V. Selon la définition électrotechnique, c'est un réseau dont la tension alternative est comprise entre 1 000 et 50 000 V.
- **Réseau primaire** : appellation de Lydec pour désigner le réseau HT exploité par l'entreprise (réseaux 5 500 V, 20 000 V, 22 000 et 60 000 V) et le différencier des réseaux de desserte.

- **Résultat brut d'exploitation (RBE)** : plus connu sous le nom d'excédent brut d'exploitation (EBE) car souvent positif, le RBE désigne les produits d'exploitation déduits des charges d'exploitation. Il diffère du résultat d'exploitation car les dotations d'amortissements et les provisions ne sont pas prises en compte dans les charges d'exploitation.
- **Résultat net** : bénéfice ou part nette de l'entreprise obtenu par addition du résultat opérationnel courant, des autres produits et charges opérationnelles, du coût de l'endettement financier net, des autres produits et charges financières, de la quote-part du résultat net des sociétés mises en équivalence, du résultat net d'impôt des activités abandonnées ou en cours de cession et, par déduction, des impôts sur les sociétés et de la part des minoritaires.

> S

- **Sectorisation** : technique consistant à découper le réseau d'eau potable (à l'aide de manœuvres de vannes) en petits secteurs où les débits nocturnes seront surveillés. Elle permet de mieux cibler la recherche des fuites.
- **Station de prétraitement** : station qui permet de dépolluer suffisamment les eaux usées, en éliminant les composés les plus volumineux, pour qu'elles n'altèrent pas la qualité du milieu naturel. Elle est généralement équipée de trois systèmes : le dégrillage pour éliminer les déchets volumineux, le dessablage pour éliminer les sables et graviers, et le dégraissage-déshuilage pour éliminer les graisses et huiles.
- **Système d'Information Géographique (SIG)** : système informatique permettant de gérer un ensemble de données en y intégrant la localisation géographique.
- **Station de pompage** : station équipée de pompes pour pomper un fluide d'un point A vers un point B.
- **Surpresseur d'eau potable** : équipement de pompage qui permet d'augmenter la pression de l'eau en cas de besoin. Il est recommandé pour les immeubles de plus de cinq étages, et dans les zones du réseau à faible pression.

> T

- **Tampon** : dispositif de voirie en fonte utilisé pour fermer un regard.
- **Taux de dépollution** : rapport entre le volume des eaux usées traitées et prétraitées et le volume des eaux usées collectées.
- **Taux de disponibilité (éclairage public)** : rapport entre le nombre de points lumineux en fonctionnement et le nombre total de points lumineux.
- **Taux de fréquence** : indicateur annuel de la fréquence des accidents de travail dans une entreprise. Il se calcule de la manière suivante : nombre d'accidents de travail en service avec arrêt fois 1000, divisé par le nombre d'heures travaillées.
- **Taux de gravité** : indicateur annuel de la gravité des accidents de travail dans une entreprise. Il se calcule de la manière suivante : nombre de jours d'arrêt des accidents de travail en service fois 1000, divisé par le nombre d'heures travaillées.

> Z

- **Zone de déferlement** : surface à l'intérieur de laquelle la houle est modifiée à l'approche de la côte (lieu où se brisent les vagues).