

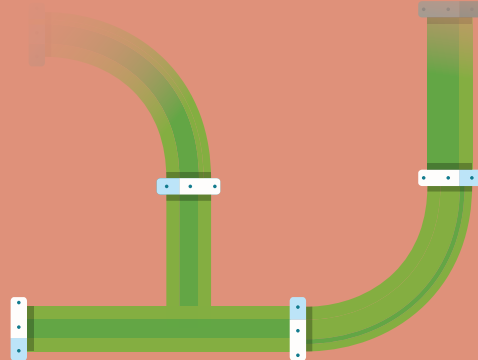


2020

RAPPORT DE CONTRIBUTION SOCIALE, SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE

RAPPORT ESG
EXTRAIT DU RAPPORT FINANCIER ANNUEL 2020





08



Rapport de contribution sociale, sociétale et environnementale

- 8.1. Faits marquants 2020
- 8.2. Stratégie et Gouvernance RSE
- 8.3. Dispositif éthique et déontologique
- 8.4. Informations sur les parties prenantes
- 8.5. Informations sociales
- 8.6. Informations environnementales
- 8.7. Engagement sociétal
- 8.8. Note méthodologique du Reporting ESG





En 2020, Lydec a poursuivi le déploiement de sa démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE), au service de la transition durable de son territoire d'ancrage, le Grand Casablanca.



8.1.1. Performance Vigeo Eiris

En 2020, la performance extra-financière de Lydec a été doublement reconnue : via le maintien dans le palmarès Top Performers RSE de l'agence de notation extra-financière V.E (Vigeo Eiris) pour la 7^e édition consécutive sur l'ensemble de sa démarche RSE, et pour 14 thématiques en particulier, d'une part, ainsi que dans le palmarès Best Emerging Market Performers de V.E pour la 4^e année consécutive, d'autre part. Lydec a amélioré son score global de 12 points par rapport à l'an dernier, faisant ainsi figure de « Best in progress ».

Ainsi, cette double distinction permet à Lydec de se maintenir dans l'indice « Casablanca ESG 10 » de la bourse de Casablanca (voir paragraphe performance extra-financière du chapitre 8.4.2 Relations avec les parties prenantes).

8.1.2. Visite de l'espace expérimental de la Station d'épuration de Médiouna par des femmes journalistes du réseau « Panafricaines »

En marge de la 3^e Édition du Forum du réseau des Femmes Journalistes d'Afrique, organisé par la chaîne TV 2M sous le thème « Urgence Climatique : Les Médias Africains, acteurs du Changement », près de 60 femmes journalistes du réseau « Panafricaines » ont visité, le mercredi 4 mars 2020, la Station d'épuration des eaux usées (Step) de Médiouna et son espace expérimental d'agriculture urbaine, afin de prendre connaissance des technologies mises en œuvre pour préserver la ressource en eau à travers la réutilisation des eaux usées épurées pour l'irrigation agricole.

Le jardin expérimental est un lieu de sensibilisation ouvert à l'ensemble des parties prenantes de Lydec (élèves et étudiants, riverains, associations, agriculteurs, élus, etc.) et démontre que la réutilisation des eaux usées épurées à des fins d'irrigation agricole est possible dans le cadre d'une agriculture urbaine et biologique.

Le 12 juillet 2018, il a reçu le prestigieux Prix Hassan II pour l'Environnement dans la catégorie « Initiatives des entreprises », et en juin 2019, l'association internationale Climate Chance l'a intégré à la Cartographie de l'action, un outil dynamique pour la diffusion de projets menés dans le monde entier par des acteurs non-étatiques engagés dans la lutte contre le changement climatique. En octobre 2019, une équipe de journalistes de la chaîne TV ARTE y a également réalisé un tournage pour l'émission Xenius et son numéro spécial « Cultiver malgré la sécheresse » au Maroc, diffusé le 28 janvier 2020. Cet espace expérimental agit ainsi concrètement en faveur de la protection de l'environnement, du développement de l'économie circulaire et de l'adaptation au changement climatique, dans un contexte de stress hydrique.



8.1.3. 8^e édition de l'opération Ramadan Attadamoun

En cohérence avec son engagement en faveur de la solidarité de proximité, Lydec et sa Fondation ont organisé la 8^e édition de l'opération « Ramadan Attadamoun », entre avril et mai 2020, en s'adaptant au contexte de pandémie Covid-19. Près de 4.200 paniers et bons d'achats de produits alimentaires et sanitaires de première nécessité ont ainsi été distribués au profit des familles du Grand Casablanca dans le besoin, via différents canaux :

- > Près de 1.800 paniers et bons d'achats ont été distribués via la Fondation Lydec, en collaboration avec plusieurs acteurs de la société civile : Banque Alimentaire, Association Espace Point de Départ (ESPOD), Association Bénévoles Al Amal, Association Aides et Actions 2M, Association Bab Rayan, Association Marocaine pour le Soutien de l'Orphelin (AMSO), Association Soubai Bensouda Sport et Culture, et Association Al Amal pour l'Environnement et Développement et le Travail Social ;
- > Près de 2.400 paniers et bons d'achats ont été distribués par les Directions préfectorales de Lydec, en coordination avec les autorités locales, sur le territoire du Grand Casablanca.

8.1.4. 18^e édition de l'opération Plages Propres

La Fondation Lydec a déployé, en partenariat avec la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'environnement (FM6E) et les autorités locales de Casablanca, l'opération Plages Propres en juillet et août 2020 sur la plage Lalla Meryem pour la 18^e fois, et la plage Nahla pour la 3^e fois.

L'opération a été organisée dans le strict respect des règles et mesures sanitaires en vigueur, dues au contexte de pandémie Covid-19, et a permis de sensibiliser plus de 35.000 estivants à la préservation de l'environnement, de l'océan et du littoral, ainsi qu'à la limitation de la propagation du virus sur les plages par l'application et le respect des gestes barrière.

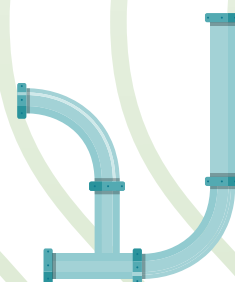
8.1.5. Réhabilitation de l'étang El Oulfa

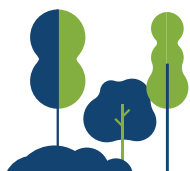
En 2020, Lydec a déployé un programme d'intervention renforcé visant l'entretien et la préservation de l'étang EL Oulfa : système d'aération et complexe bactérien pour l'amélioration de la qualité de l'eau (sans curage et vidange), nettoyage des berges et sensibilisation des riverains à la gestion des déchets, entre autres. L'étang El Oulfa, situé dans le quartier Al Firdaous à Casablanca, le site de l'ex-carrière « Schneider », est l'un des rares lacs urbains du Royaume. D'une superficie globale de 9 hectares, cet espace recèle en effet d'une riche faune et flore, en particulier une biodiversité avifaune : une vingtaine d'espèces d'oiseaux migrateurs et sédentaires y vit, dont le Fuligule Nyroca. Il est alimenté en eau par la nappe phréatique et les eaux pluviales.

Les différentes actions mises en place à l'étang El Oulfa, par Lydec depuis plusieurs années, contribuent essentiellement à la préservation de la biodiversité sur place ainsi qu'à l'amélioration du cadre de vie (propreté, réduction des nuisances olfactives, etc.), avec l'objectif à terme d'en faire un véritable espace de vie et de loisirs au profit des communautés locales.

8.1.6. Mise en place d'un filet d'interception des déchets au niveau de la station El Hank

En novembre 2020, Lydec a mis en place un filet d'interception des macrodéchets flottants, avant leur déversement en mer, au niveau du collecteur El Hank à proximité de l'esplanade de la Mosquée Hassan II, une solution innovante développée avec une société spécialisée. Ce projet a été récompensé par les Trophées Innovation Lydec ainsi que par le programme Innotech de SUEZ en 2019, et permet notamment d'atténuer l'impact des déchets flottants et empêcher leur retour vers la baie d'El Hank.





Stratégie et Gouvernance RSE

8.2.1. Contexte, enjeux et historique de la démarche RSE

Principaux enjeux et éléments de contexte

En raison de ses caractéristiques naturelles, le Maroc s'est développé dans un contexte de grande vulnérabilité climatique, accentuée par les pressions exercées par le développement économique et démographique du pays. Les conséquences ont été visibles sur de nombreux secteurs, affectant la résistance des écosystèmes et des systèmes productifs, notamment le secteur agricole. Le pays doit notamment faire face à la rareté de ses ressources en eau, liée à une pluviométrie spatiale et temporelle irrégulière et accentuée par le changement climatique et les pressions anthropiques.

Ainsi, souhaitant affirmer sa position de leader régional et international dans le domaine de l'atténuation des effets du changement climatique et de l'adaptation à celui-ci, le Royaume a annoncé le 2 juin 2015 sa Contribution Prévue Déterminée au Niveau National (Intended Nationally Determined Contribution - INDC) pour

laquelle il était classé au 9^e rang mondial et au 1^{er} rang pour les pays émergents au Climate Change Performance Index 2015. L'atténuation s'appuie principalement sur le secteur énergétique, tandis que l'eau est au cœur de la démarche d'adaptation.

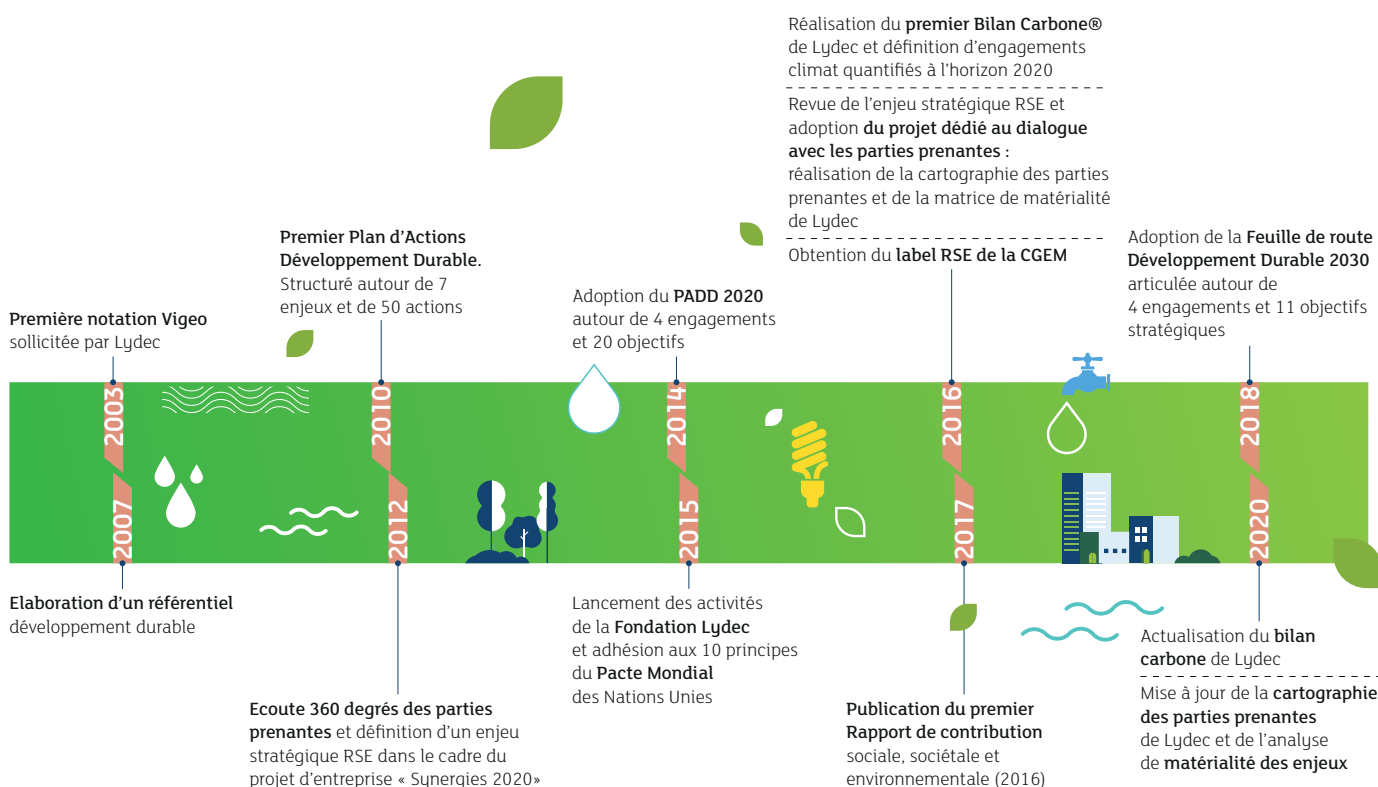
Le Maroc s'est ensuite doté d'un cadre institutionnel structuré en matière de développement durable, mobilisant l'ensemble des acteurs concernés, à travers l'adoption en juillet 2017 de la Stratégie Nationale de Développement Durable (SNDD). Cette stratégie positionne notamment la contribution du Royaume aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies, adoptés en septembre 2015 et fixant le cadre international en matière de développement durable à l'horizon 2030, comme un enjeu national et stratégique. Dans ce cadre, le suivi de l'avancement de la SNDD a été confié en 2018 à un « Comité stratégique pour le développement durable », présidé par le Chef du gouvernement et regroupant les Ministres chargés des secteurs concernés (agriculture, pêche, énergie, etc.).

Cette approche a par ailleurs été introduite au niveau des territoires, notamment dans le cadre de la définition du Plan de Développement Régional Casa-Settat ainsi que du Plan d'Actions Communal de Casablanca, adoptés respectivement en 2017 et 2018.

Le Grand Casablanca, première métropole du Royaume tant en termes démographique qu'économique, est en perpétuelle évolution et porteur de nombreux défis tels que l'urbanisation rapide, les enjeux relatifs à l'éducation et au chômage, la consommation significative de ressources, etc. Assurant des services essentiels sur son territoire d'ancrage, Lydec intègre naturellement ses enjeux environnementaux, sociaux, sociétaux et économiques à plusieurs niveaux : dans l'exercice de ses métiers, au sein de son projet d'entreprise et dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes, faisant ainsi évoluer sa démarche RSE.

Etapes clés de la démarche RSE de Lydec

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





La démarche RSE de Lydec est adossée à des référentiels nationaux et internationaux, et c'est ainsi que l'entreprise a adhéré le 14 octobre 2015 aux Dix Principes du Pacte Mondial des Nations Unies, la plus vaste initiative internationale en matière de responsabilité sociétale. Le 17 mars 2017, Lydec a été l'un des membres fondateurs du « Réseau Pacte Mondial Maroc » auprès de la CGEM et de six autres entreprises marocaines (BMCE Bank of Africa, Crédit Agricole du Maroc, Compagnie d'Assurances et de Réassurances Atlanta, Cosumar, Maroc Telecom et Eaux Minérales d'Oulmès). Cette plateforme permet le partage et la promotion des bonnes pratiques du secteur privé marocain en matière de RSE et de contribution à l'atteinte des 17 Objectifs du Développement Durable (ODD) adoptés en septembre 2015 par les Nations Unies.

En amont de sa participation à la COP22 de Marrakech et afin de contribuer concrètement à la feuille de route marocaine sur le changement climatique, Lydec a également pris, en juin 2016, trois engagements climat liés à l'exercice de ses métiers à l'horizon 2020 et réussi une mobilisation de ses parties prenantes autour de sa démarche climat.

Dès janvier 2016, Lydec a élaboré un plan d'actions changement climatique visant « la maîtrise des effets et l'adaptation au changement climatique sur le territoire du Grand Casablanca », articulé autour de trois enjeux prioritaires : l'eau, l'énergie, l'océan.

Afin de pouvoir définir des objectifs quantifiés en termes d'atténuation des émissions de gaz à effet de serre (GES), l'entreprise a réalisé un premier Bilan Carbone® en 2016 (portant sur l'année 2015), couvrant l'ensemble de ses activités et des postes d'émission de GES directes et indirectes (scopes 1, 2 et 3).



* Avec une part d'incertitude, inhérente à tout Bilan Carbone®, de l'ordre de 12% du total des émissions de Lydec (selon les données collectées et les facteurs d'émission utilisés)

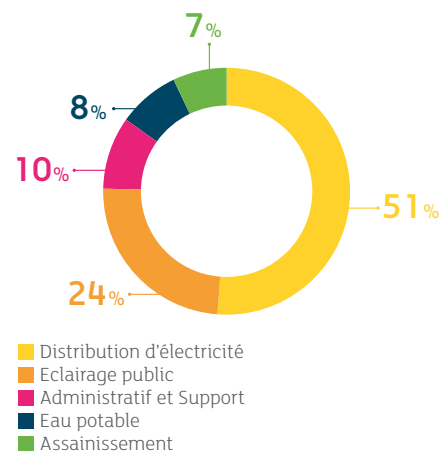
En 2020, Lydec a actualisé son bilan carbone (portant sur l'année 2019) : le total de ses émissions de GES s'élève à environ 390.000 TeqCO₂*. Les émissions issues des activités de distribution d'électricité et d'éclairage public représentent 75% des émissions de GES totales de Lydec, et 73% des émissions de GES sont concentrées sur le scope 2, les émissions indirectes associées à l'énergie (consommation d'électricité notamment).

L'actualisation du bilan carbone a permis à Lydec de mesurer l'atteinte des objectifs fixés en 2016 dans le cadre de ses engagements climat :

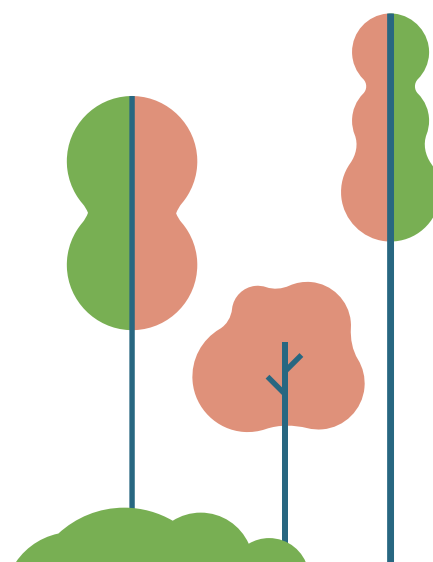
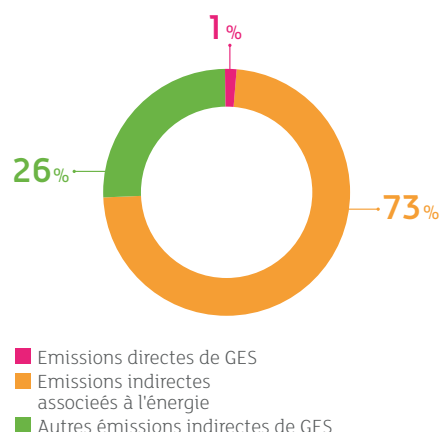
- **Engagement 1** : Réduire de 20% les émissions de GES sur l'ensemble de son périmètre d'activité à horizon 2020 (hors pertes électriques)
 - > **Résultat** : à périmètre d'activité constant, entre 2015 et 2019, les émissions de GES ont diminué de 4% (hors pertes électriques). A noter que la grande majorité des émissions de GES de Lydec est imputable au scope 2, notamment en lien avec l'achat d'électricité, et dépendent donc fortement du mix électrique (celui du Maroc est basé à environ 80% sur des énergies fossiles et carbonées).
- **Engagement 2** : Atteindre une part de 10% d'énergie consommée à usage interne issue de sources renouvelables à horizon 2020
 - > **Résultat** : objectif atteint
- **Engagement 3** : Economiser l'équivalent de la consommation en eau d'une ville de 1,2 million d'habitants à horizon 2020 (par rapport à 1997)
 - > **Résultat** : objectif atteint

Les engagements et le plan d'actions climat de Lydec sont en cours de mise à jour. Un volet atténuation des émissions de GES ainsi qu'un volet vulnérabilité et adaptation aux conséquences des effets des changements climatiques seront intégrés.

Répartition des émissions de GES par activité



Répartition des émissions de GES par scope (1, 2, 3)



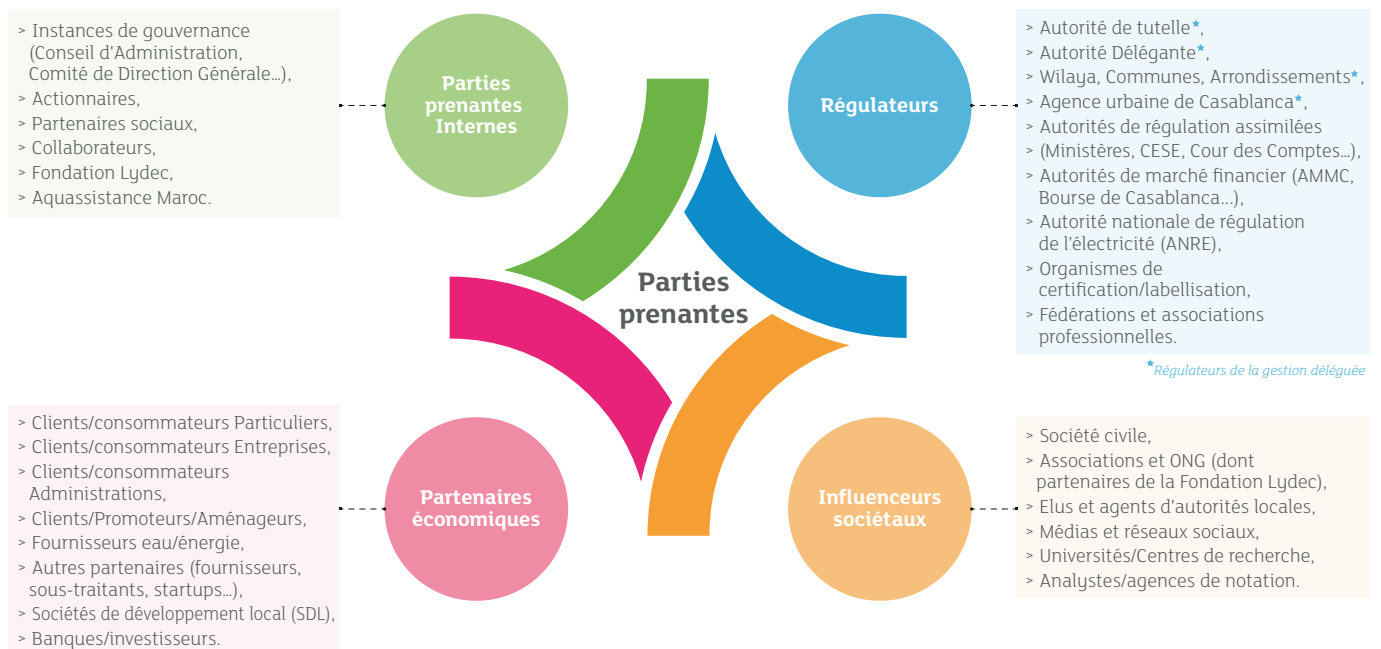


8.2.2. Cartographie des parties prenantes et analyse de matérialité

Le dialogue avec les parties prenantes est un axe structurant de la stratégie d'entreprise et de la démarche RSE de Lydec, visant à accompagner l'évolution de ses métiers. Lydec a commencé par élaborer la première cartographie de ses parties prenantes en 2016, priorisées selon trois éléments de criticité, basés sur le modèle de Mitchell, Agle & Wood : pouvoir, urgence et légitimité des parties prenantes vis-à-vis de l'entreprise.

Cette cartographie a été actualisée et élargie en 2020.

Les parties prenantes internes et externes de Lydec sont ainsi illustrées ci-dessous :



Puis, afin d'identifier et d'analyser les attentes des parties prenantes sur les enjeux clés de l'entreprise, une première écoute auprès de plus de 4.000 parties prenantes internes et externes avait été lancée en 2016 dans le cadre de « l'étude de matérialité », et avait permis d'identifier 20 enjeux comme étant prioritaires pour Lydec par l'ensemble des parties prenantes consultées.

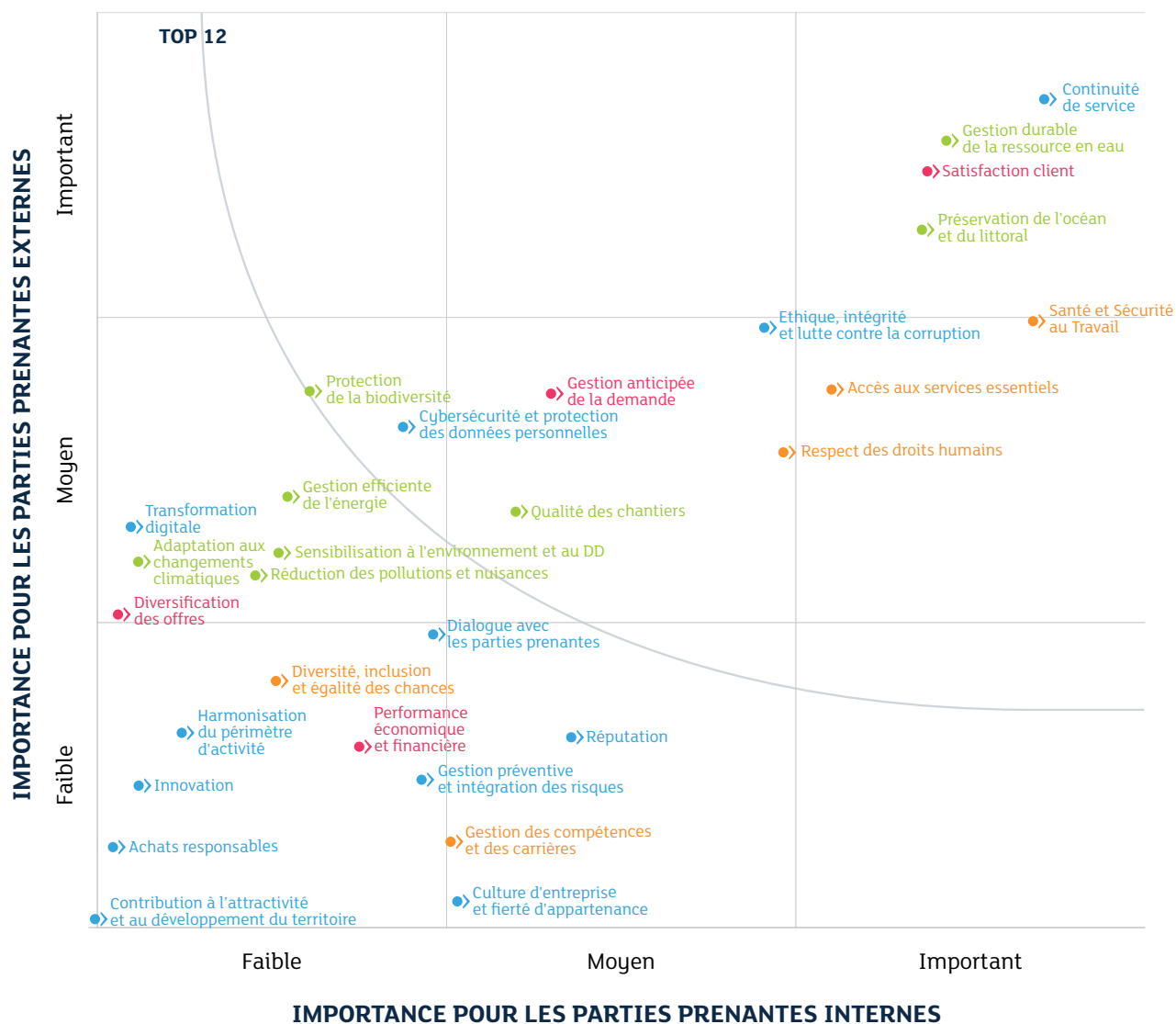
En 2020, Lydec a actualisé son analyse de matérialité des enjeux de développement durable afin de tenir compte de l'évolution du contexte, des enjeux de son environnement et des attentes des parties prenantes.

Une liste de 29 enjeux considérés comme étant les plus pertinents ont été priorisés par le Comité de Direction Générale (CDG) de Lydec et soumis à une vaste consultation en ligne lancée auprès d'un échantillon d'environ 6.900 parties prenantes internes et externes, sélectionnées sur la base de la cartographie actualisée des parties prenantes.





Les résultats de cette consultation sont illustrés dans la matrice de matérialité ci-dessous :



➤ Dimension Sociale ➤ Dimension Economique ➤ Dimension Gouvernance ➤ Dimension Environnementale

A noter que la réalisation de la cartographie des parties prenantes et de la matrice de matérialité s'appuie sur les Standards GRI (Global Reporting Initiative).

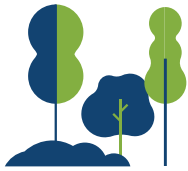
Cette démarche permet à l'entreprise de mettre plus de cohérence et de pertinence dans sa stratégie globale et RSE, ses engagements et plans d'actions, mais également d'orienter la communication et le reporting extra-financier vers les enjeux les plus attendus par l'ensemble des parties prenantes.

A ce titre, les enjeux les plus « matériels » de Lydec feront l'objet d'une communication ultérieure, en cohérence avec les Standards GRI.

8.2.3. Enjeu stratégique RSE (projet d'entreprise Synergies 2025) et Feuille de route Développement Durable 2030

Projet d'entreprise « Synergies 2025 » et enjeu RSE

Les enjeux de développement durable sont naturellement liés aux métiers de Lydec. L'enjeu RSE a été identifié dès le démarrage du contrat de gestion déléguée. Puis, la démarche RSE de l'entreprise a été progressivement structurée, consolidée, et enfin intégrée à la vision et à la stratégie d'entreprise. Aujourd'hui, l'enjeu RSE est stratégique au sein du projet d'entreprise « Synergie 2025 », dont l'objectif est de « Renforcer notre contribution au Bien Commun et à la transition durable du Grand Casablanca, en nous appuyant sur le dialogue avec les parties prenantes » tel qu'entériné lors de la Revue Stratégique de fin 2019.



Feuille de route Développement Durable 2030

La Feuille de route Développement Durable 2030 (FRDD 2030) est adossée aux référentiels nationaux et internationaux (ODD, SNDD, etc.) et tient compte des objectifs des visions territoriales (Plan d'action communal de Casablanca, Plan de Développement du Grand-Casablanca, ...).

Elle a été définie autour de 4 engagements et 11 objectifs stratégiques au service de la transition durable du Grand Casablanca (voir ci-dessous). La FRDD 2030 a été adoptée en 2018 par le Comité Ethique et Développement Durable (CEDD) et opérationnalisée dès 2019. La FRDD 2030 constitue également une contribution aux enjeux développement durable tels que définis dans le Feuille de Route 2017-2021 du Groupe SUEZ.

L'intégration opérationnelle de la FRDD 2030 dans les processus du système de management intégré de Lydec a été poursuivie en 2020, en collaboration avec les différentes entités de l'entreprise.

Engagements	11 Objectifs stratégiques au service de la transition durable du Grand Casablanca
Contribuer à une urbanisation durable du Grand Casablanca	Contribuer à l'attractivité du territoire du Grand Casablanca
	Innover pour développer des solutions adaptées aux enjeux de la Ville de demain
Renforcer l'approche partenariale au service du Bien Commun	Intégrer le respect des droits humains dans les relations avec nos parties prenantes
	Développer une approche collaborative avec nos parties prenantes
	Pérenniser la confiance en promouvant une culture d'éthique
Agir en faveur de la gestion durable des ressources naturelles dans un contexte de changement climatique	Être un acteur de référence de la gestion durable de la ressource en eau
	Agir pour la préservation de l'océan et du littoral
	Contribuer à la gestion efficiente de l'énergie à travers nos activités
	Anticiper les enjeux liés au changement climatique
Promouvoir un développement socio-économique équitable	Développer l'accès durable aux services essentiels
	Contribuer à un développement local inclusif

8.2.4. Processus de management RSE intégré

Le Processus RSE est aujourd'hui positionné au cœur de la cartographie des processus de management de l'entreprise et permet de renforcer : l'appropriation de la démarche par les collaborateurs, le pilotage des actions RSE, le suivi de la performance RSE via le reporting et l'évaluation, et la crédibilité de la démarche en externe.

Le pilotage de la démarche RSE se fait à travers des instances dédiées, correspondant aux différents niveaux de management de l'entreprise et assurant la transversalité de la démarche au sein de ses différentes Directions.

Processus de management	Processus de production	Processus ressources
- Stratégie - Performance continue - Gestion des crises - Contrat - RSE - Image et culture d'entreprise	- Patrimoines - Réseaux - Extensions réseaux - Clients - Mesure et surveillance...	- Ressources humaines - Achats - Finances - Santé et Sécurité au Travail - Achats et logistique...

8.2.5. Gouvernance dédiée à la RSE

La stratégie RSE est intégrée au sein des principales instances de gouvernance de Lydec :

- Le Conseil d'Administration (CA) suit les enjeux RSE, lors de chaque réunion, par une revue systématique des faits marquants et évolutions en la matière. Il les examine également de façon plus spécifique et détaillée via les travaux du Comité Ethique et Développement Durable (CEDD). Emanant du CA, le CEDD est composé de représentants des actionnaires de Lydec, et veille au respect des valeurs individuelles et collectives sur lesquelles l'entreprise fonde son action (respect des droits de l'homme, de l'éthique et du développement durable). Il s'est réuni deux fois en 2020 et a notamment permis de présenter les actions de solidarité menées durant la crise sanitaire par la Fondation Lydec et les projets d'actualisation de l'analyse de matérialité ainsi que du bilan carbone de Lydec (voir pages précédentes) ;
- Le Comité de Direction Générale (CDG), supervise notamment les processus transverses de management dont celui dédié à la RSE, ce qui l'amène à régulièrement intégrer le suivi des enjeux RSE.

Le pilotage opérationnel de la démarche RSE de Lydec est assuré par la Direction de la Communication, du Développement Durable et de l'Innovation qui définit la stratégie et assure la mise en œuvre des plans d'actions en coordination avec les entités opérationnelles et dans le cadre du système de management de l'entreprise. Elle assure également la communication autour de la démarche auprès des parties prenantes concernées. Enfin, le Département Développement Durable coordonne également les activités de la Fondation Lydec qui contribuent à la démarche d'engagement sociétal de Lydec.





Dispositif éthique et déontologique

(Voir également Chapitre « 3.4 Le dispositif éthique et déontologique »)

8.3.1. Le système de management anti-corruption (SMAC) de Lydec

Dans le cadre de sa démarche RSE et conformément à ses engagements pris dans le domaine de la lutte contre la corruption, comme ceux du Pacte Mondial des Nations Unies, Lydec a mis en place un Système de Management Anti-corruption (SMAC). Elle est ainsi devenue la première entreprise marocaine certifiée en la matière selon le référentiel NM ISO 37001 en octobre 2018.

Ce dispositif est une contribution concrète à l'atteinte de l'objectif de la Feuille de route Développement Durable 2030 de Lydec visant à « pérenniser la confiance en promouvant une culture d'éthique ».

Suite à sa revue stratégique annuelle fin 2018, Lydec a érigé l'« Intégrité » comme l'une des valeurs fondamentales de l'entreprise, en cohérence avec le déploiement de son système de management anti-corruption (SMAC).

En 2019, Lydec avait maintenu la conformité de son SMAC au référentiel NM ISO 37001, et ce, grâce aux nombreuses actions visant la consolidation et l'amélioration du système de management et son appropriation par les collaborateurs.

En 2020, malgré le contexte de crise sanitaire Covid-19, les réalisations significatives suivantes sont à noter :

- une meilleure appropriation et implication des pilotes de processus et du management dans la mise en œuvre du dispositif de SMAC, en grande partie intégré au Système de Management Intégré (SMI) de Lydec ;
- la mise à jour et/ou la refonte de certains documents du référentiel éthique ;
- la revue de la cartographie des risques éthiques ;
- la mise à jour des notes d'organisation et des délégations de pouvoirs afin d'y mentionner expressément les missions et responsabilités des managers dans le pilotage du SMAC et la prévention de la corruption, et prendre en considération les notions d'intérêt et de conflits d'intérêts ;

- la prise en considération du risque de conflits d'intérêts et l'adoption du formulaire « Due Diligence Anticorruption » (DDAC) au niveau des commissions des appels d'offres ;
- la formation en présentiel sur la prévention de la corruption de collaborateurs des collèges « Maîtrise » et « Exécution » et en priorité ceux occupant des fonctions classées comme étant fortement exposées au risque de corruption ;
- l'élaboration d'un module e-learning sur la prévention de la corruption dédié à tous les collaborateurs et principalement les non-cadres ;
- le partage d'expérience de Lydec sur le SMAC avec d'autres parties prenantes (ex. filiales de SUEZ).

8.3.2. Autres actions préventives et correctives en matière de corruption

La Direction Audit Interne & Inspection Générale (DAIIG) réalise des investigations pour détecter toute éventuelle dérive par rapport aux règles éthiques.

Le nombre de cas d'alertes éthiques, incluant des incidents de corruption, est suivi et ces alertes font l'objet d'une analyse et d'un traitement, dont les sanctions peuvent aller jusqu'au licenciement de collaborateurs. Ces alertes sont issues d'enquêtes menées par la DAIIG ou par la Déontologue en application de la procédure de gestion des alertes.

La Déontologue peut être saisie par tout collaborateur et apporte aide et conseils à tout collaborateur qui s'interroge en matière d'éthique et contribue partager les bonnes pratiques. La Déontologue suit également les incidents éthiques remontés (saisie directe par un collaborateur ou tiers à l'entreprise, par le management ou à l'issue des missions d'audit et d'inspection générale).

Les suspicions d'incidents ou incidents éthiques constatés font l'objet d'un processus précis d'examen suivi par la Direction générale. Le bilan des incidents éthiques est partagé avec le Comité d'Audit et avec le Comité d'Éthique et Développement Durable.



**Ensemble,
agissons en toute intégrité
pour générer un impact durable
sur notre territoire !**





8.4.1. Impact économique et social Développement du tissu économique local

Parce que ses activités ont un ancrage territorial fort, Lydec est particulièrement mobilisée pour promouvoir un développement socio-économique équitable, et contribuer à un développement local inclusif (objectif 11 de la Feuille de route Développement Durable 2030).

Les activités de Lydec soutiennent notamment la création d'emplois dans la région du Grand Casablanca, et cela directement grâce aux nouvelles embauches en interne et indirectement par la sollicitation d'un écosystème de fournisseurs et prestataires.

En 2020, l'entreprise compte près de 3.160 collaborateurs, et a embauché 77 personnes en CDI malgré un contexte marqué par la crise sanitaire Covid-19. Lydec assure une gestion des carrières qui permet aux salariés de développer leurs compétences et d'évoluer au sein de l'entreprise, notamment via des formations qui leur permettent de renforcer leurs compétences et d'évoluer au sein de l'entreprise.

Par ailleurs, la Direction Achats de Lydec représente chaque année un budget d'environ 1.300 millions de dirhams. Ce budget est réparti sur un écosystème de 455 fournisseurs et prestataires, qui à leur tour agissent sur leur propre écosystème en créant de nouveaux emplois pour soutenir le développement de leur activité. Tout en veillant au respect de l'ensemble des principes de mise en concurrence, Lydec souhaite également soutenir les PME marocaines, et ce pour contribuer au développement du tissu économique local. De plus, dans le prolongement de sa démarche RSE, Lydec veille à accompagner ses fournisseurs et prestataires dans l'amélioration de leur démarche, notamment en :

- Intégrant systématiquement des clauses dans les marchés et conditions générales d'achat relatives au développement durable et à l'éthique.
- Poursuivant sa démarche d'incitation et d'accompagnement des fournisseurs par la réalisation d'audits d'évaluation de leur maturité en matière d'éthique et de devoir de vigilance quant au respect des droits humains fondamentaux.

(voir « Politiques et critères de sélection des parties prenantes » dans « 8.4.2. Relations avec les parties prenantes »).

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 lance en 2005 le projet Inmae, ayant pour objectif d'apporter les services de base à plus de 90.000 foyers répartis sur le Grand Casablanca.

Un accord cadre définissant les grands principes du programme est alors signé avec la Wilaya du Grand Casablanca, l'Autorité Délégante et le Ministère de l'Intérieur le 13 septembre 2005.

Le projet INDH-INMAE repose sur le principe du raccordement à domicile aux services d'eau potable, d'assainissement liquide et d'électricité des foyers situés dans les quartiers d'habitat non réglementaire, dont les Autorités ont décidé le maintien sur place. Les Autorités valident au préalable les opérations (périmètre, conventions, listes des bénéficiaires, etc.).



Le projet bénéficie d'un cadre de financement spécifique reposant sur une contribution des bénéficiaires à hauteur de 2.000 Dhs TTC par service, avec des facilités de paiement pouvant aller de quatre à sept ans.

L'Autorité Délégante exonère ces opérations du règlement des participations au fonds de travaux et Lydec prend à sa charge les coûts de gestion du projet.

Lydec développe également à travers le projet INDH-Inmae, une maîtrise d'ouvrage sociale adaptée, qui propose un accompagnement spécifique des populations éligibles. Des normes clientèles spécifiques ont donc été développées en accord avec les Autorités afin de proposer des solutions clientèle et une méthodologie opérationnelle adaptées au contexte informel. Un travail de médiation et d'accompagnement est réalisé au quotidien entre les travaux, les autorités, et les habitants et permet d'anticiper toutes formes de problématiques (institutionnelle, technique, foncière, ou sociale), mais propose aussi à chaque partie prenante de bénéficier d'informations fiables et d'interlocuteurs dédiés.

Le projet vise depuis 2005 le raccordement à domicile en eau assainissement et électricité de plus de 90.000 foyers, soit environ 500.000 habitants sur le Grand Casablanca.

Le coût total estimé pour la réalisation du Projet INDH-INMAE est d'environ 1.9 milliards de Dirhams. Au 31 décembre 2020, plus de 61 % des opérations du projet INDH-INMAE bénéficient désormais d'un accès à domicile aux services eau et/ou assainissement et/ou électricité, 15 % sont en cours de travaux, 7 % en cours d'étude et 17 % en attente de nouveaux financements.

Faits marquants 2020

- > Gestion de la période de confinement mars – juin 2020

Lydec a pris des mesures immédiates pour répondre à ses engagements de services publics et a mis en place un plan d'actions pour assurer la bonne continuité des services. Les travaux des opérations INDH-INMAE ayant été suspendus, un plan d'actions a donc été mis en place pour permettre aux douars sans aucun approvisionnement en eau potable de bénéficier d'une poursuite des travaux et de poses compteurs.

Les équipes se sont donc mobilisées pendant toute la période de confinement afin d'accompagner les travaux et les ménages bénéficiaires sur les douars suivants :

- Douar Ouled Salem Massou (131 foyers), Commune Ouled Azzouz
- Douar Lamsaada et Haj Moussa (1.500 foyers) Commune de Tit Mellil
- Douar Oule Samil (12 foyers), Commune Dar Bouazza
- Douar Lahfafa (40 foyers), Arrondissement Hay Hassani, commune de Casablanca

Au total, environ 300 compteurs ont été posés du 20/03/2020 au 20/06/2020.

- > Convention de Restructuration des quartiers sous équipés (RQSE)/ prêt programme de la Banque Mondiale, en appui à la Commune de Casablanca
 - Coût des opérations : 250 MDH.
 - Foyers bénéficiaires : entre 10.000 et 15.000.
 - Financement par le Fonds de travaux de la Gestion Délégée : 150 MDH, et la DGCL : 100 MDH.
 - Taux d'avancement physique des travaux : 60%.

La connexion de 10.000 foyers aux services de base a été intégrée comme objectif de décaissement du Prêt programme de la Banque Mondiale (176 Millions d'euros) pour le compte de la Commune de Casablanca.

En 2020, malgré le contexte de pandémie, une mission a été menée par l'IGF (Inspection Générale des Finances) afin de contrôler les dépenses du programme, aboutissant à une validation des dépenses pour l'année 2019.

Compte tenu de l'arrêt des travaux, qui a impacté les prévisions de réalisation pour l'année 2020, la mission de vérification de l'IGAT (l'Inspection Générale de l'Administration Territoriale) qui permet le décaissement du prêt selon l'objectif annuel est reprogrammée courant du premier trimestre 2021.

Avec une reprise des travaux fin juin 2020, 1.703 ménages ont été connectés à l'assainissement et 449 compteurs d'eau ont été posés.

En novembre 2020, la Banque Mondiale a lancé la revue à mi-parcours du prêt d'appui à la Commune de Casablanca, ainsi qu'une étude globale du programme qui prend en compte les impacts liés à la pandémie sur les objectifs prévisionnels. A l'issue de cette étude, il a été décidé d'étendre la date de clôture du programme à mars 2023.

Contribution à la transition durable du Grand Casablanca

Les activités de l'entreprise sont intrinsèquement liées au développement urbain du Grand Casablanca. La Feuille de route Développement Durable 2030 de Lydec intègre d'ailleurs deux objectifs en la matière : « Contribuer à l'attractivité du territoire du Grand Casablanca » et « Innover pour développer des solutions adaptées aux enjeux de la Ville de demain ».

D'abord, Lydec contribue à préserver le patrimoine d'infrastructures du Grand Casablanca (réseaux, ouvrages...). Pour cela, l'entreprise réalise des opérations de maintenance continues afin d'assurer la performance de son réseau d'assainissement liquide et de préserver la ville des incidents pouvant détériorer les structures, comme les inondations par exemple. Lydec se concentre notamment sur la pérennisation de son réseau d'assainissement avec des opérations de curage, à la fois palliatives et préventives. C'est ainsi que près de 30 000 tonnes de sédiments et de déchets ont été extraits du réseau.

Les autres activités de Lydec (distribution d'eau potable, distribution d'électricité, et éclairage public) ont également fait l'objet d'une maintenance (voir « 8.6.1. Impacts environnementaux de l'activité »).

Lydec contribue également à la valorisation du patrimoine d'infrastructures à travers son activité d'éclairage public, en cohérence avec le Schéma Direction d'Aménagement Lumière (SDAL) de la métropole. Dans ce cadre, l'un des rôles de Lydec est d'assurer la mise en valeur du patrimoine bâti de la ville : éclairage approprié des lieux historiques ou touristiques de la ville, comme la Corniche ou le quartier Art Déco, par exemple.





En plus de la préservation des infrastructures, Lydec contribue au développement du Grand Casablanca. En effet, la transition démographique de la région exacerbée par un développement économique rapide entraîne la mutation continue de ce territoire, et son expansion. Le Grand Casablanca s'étend au rythme important avec plus de 800 ha de surfaces imperméabilisées par an, ce qui induit notamment des besoins accrus en infrastructures de distribution d'électricité, d'eau et de traitement des eaux usées. Le rôle de Lydec dans ce contexte est donc de soutenir le développement de la ville en continuant à apporter son expertise sur un territoire de plus en plus grand et complexe.

Pour cela, de nombreuses opérations d'accompagnement de la ville dans la réalisation de ses aménagements urbains ont déjà été effectuées : travaux de déviation et/ou de protection des réseaux pour le tramway pour les lignes de tramway T3 et T4, pour les réseaux impactés par la trémie de Ghandi et des Almohades. préparation du lancement des travaux de déviation pour les projets Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) lignes 5 et 6, etc.

Afin de mieux intégrer les nouveaux enjeux inhérents à la mutation du territoire et contribuer à une urbanisation durable de son territoire d'ancrage, Lydec est engagée dans une démarche de dialogue avec les parties prenantes et œuvre en synergie avec les autres acteurs du territoire. Dans ce cadre, Lydec a notamment conclu un partenariat sur le thème de la ville durable avec « Economia », le centre de recherche de l'école de management HEM, et sa Chaire des Innovations Sociales. A ce titre, une étude d'impact socio-économique de Lydec, et d'autres acteurs du secteur privé sur le Grand Casablanca, a été réalisée en 2020. Lydec prévoit également un programme de partenariat avec la Fondation MAScIR et ses équipes de chercheurs pour développer des solutions adaptées au territoire du Grand Casablanca, en lien avec plusieurs thématiques (ex. intelligence artificielle, traitement des eaux usées, durabilité des matériaux, ...).

En parallèle, Lydec vise à développer et apporter des solutions durables, innovantes et adaptées aux enjeux de la ville, en s'appuyant sur son expertise métiers. Cette démarche s'inscrit dans le cadre du déploiement de son projet d'entreprise Synergies 2025 qui repose notamment sur l'orientation stratégique « Excellence opérationnelle ».

Dans ce cadre, une convention avec la société d'aménagement Zenata a notamment été signée afin de développer des solutions intelligentes pour la gestion des réseaux de l'Eco-cité Zenata (zone éco-conçue s'inscrivant pleinement dans le concept de Smart City). En 2020, l'opérationnalisation de la convention s'est matérialisée par la modélisation d'une feuille de route en associant 3 startups opérant dans les domaines suivants : mobilité urbaine, moyen de paiement électronique et technologie de comptage.

Plus généralement, Lydec intègre progressivement les technologies et les méthodes les plus pointues dans tous ses domaines d'expertise : nouvelles technologies pour les systèmes d'informations (télérelève, application mobile 7/24, vidéosurveillance, etc.), méthodes agiles (Lean management, 6 Sigma, Design Thinking, etc.), détecteurs de fuites (smart ball, ultrasons, etc.), gestion du patrimoine (SIG, géolocalisation des événements, etc.).

Dans le cadre de l'évolution du système d'information géographique (SIG), Lydec a été mobilisée en 2020 sur le « projet de mise en place et opérationnalisation d'un référentiel d'adressage unique pour la Commune de Casablanca ». en partenariat avec la ville de Casablanca.

8.4.2. Relations avec les parties prenantes

Conformément au deuxième engagement de sa Feuille de route Développement Durable 2030, Lydec souhaite renforcer l'approche partenariale au service du Bien Commun, en s'appuyant notamment sur le dialogue avec les parties prenantes de l'entreprise.

Outils du dialogue parties prenantes

Dans le cadre de sa revue stratégique annuelle du projet d'entreprise Synergies 2025, marquée par le contexte Covid-19, et afin d'enrichir ses réflexions stratégiques, Lydec a organisé en 2020 un cycle d'auditions d'experts ainsi qu'une table ronde portant sur l'analyse de l'environnement économique, institutionnel et sociétal, avec des parties prenantes externes aux parcours riches et diversifiés.

Par ailleurs, Lydec fonde sa démarche RSE sur l'écoute et le dialogue avec les différentes parties prenantes internes et externes à l'entreprise et cherche à coconstruire des solutions concrètes et innovantes afin de contribuer à la transition durable du Grand Casablanca.

Dans ce cadre, l'organisation du dialogue avec les parties prenantes constitue d'ailleurs l'un des projets stratégiques de l'entreprise et est en cours de déploiement, notamment via la mise en place d'un dispositif de gestion intégrée et transversale, avec des outils de dialogue adaptés à chaque partie prenante.

Les principaux outils de dialogue avec les parties prenantes sont répertoriés dans le tableau sur la page suivante :





Parties prenantes internes

Parties prenantes (PP)	Principaux outils de dialogue	Faits marquants 2020
Instances de gouvernance (Conseil d'Administration, Comité de Direction Générale...)	Réunions/Comités	Délibération du Conseil sur : La contribution de Lydec au Fonds spécial dédié à la gestion et à la lutte contre la pandémie du Coronavirus ; L'autorisation de l'emprunt bancaire et de l'émission des obligations ordinaires en placement privé pour atténuer les impacts financiers générés par l'épidémie de Covid-19
Actionnaires	Informations en continu	Revue de presse mensuelle
	Etudes économiques opérationnelles ou stratégiques	Reponse aux demandes ponctuelles
	Reporting sur les résultats	Reportings mensuels sur les résultats / Rapports financiers semestriels / transmission des informations requises
Partenaires sociaux	Commissions paritaires/Comité d'entreprise	Gestion de la pandémie Covid-19 (Apurement des congés, continuité d'activité, télétravail...), Validation du règlement intérieur
Collaborateurs	Conventions relais	Conventions relais organisées par entité et/ou par site autour du projet Synergie 2025 (janvier et février 2020)
	Aménagement des locaux et sites Lydec	Signalétique Covid-19
	Campagnes internes de sensibilisation (sur tous les sites, sur le blog interne...)	Exemples de campagnes 2020 : "Engagements Clients", "Notre raison d'être est vitale", rappel des gestes barrière, Appel à idées pour lutter contre la Covid-19, ...
	Formations (en présentiel et via la plateforme digitale)	Environ 1640 collaborateurs ont suivi au moins un jour de formation, plus de 45.000 heures de formation dispensées au total, ...
	Portail Self-service RH	-
	Enquêtes de satisfaction	Ecoute 360° sur le dispositif des Trophées Innovation Lydec
Fondation Lydec	Conventions de partenariat et actions menées	Opération Ramadan Attadamoun, Don de PC reconditionnés, ...
Aquassistance Maroc	Convention de partenariat avec la Fondation Lydec	6 projets au profit de plus de familles situées dans des zones enclavées du Maroc (puits, pompage solaire, sanitaires d'écoles, ...)

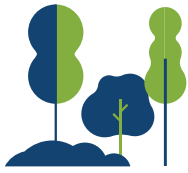
Partenaires économiques

Parties prenantes (PP)	Principaux outils de dialogue	Faits marquants 2020
Clients/consommateurs Particuliers	Interventions terrain/Maintenance	Anticipation des opérations de curage et débouchage lors des épisodes pluvieux du Grand Casablanca.
	Centre de Relation Clientèle 7/24, autres agences	Design d'environnement des agences Ghandi et Ouled Ziane, Déploiement d'agences mobiles Lydec (contexte Covid-19)
	Ecoute des attentes clients	Ecoute des attentes dans un contexte Covid-19 et hors Covid-19
	Plateformes digitales (App 7/24, ...)	-
	Réseaux sociaux et canaux digitaux, médias, communiqués de presse	Campagne externe sur les nouveaux Engagements Clients, incitation au recours au digital et explication du mode de facturation pendant le confinement sanitaire, Tombola Lydec, ...
Clients/consommateurs Entreprises	Interventions terrain/Maintenance	Anticipation des opérations de curage et débouchage lors des épisodes pluvieux du Grand Casablanca.
	Agence Lydec Multipro	-
	Ecoute des attentes dans un contexte Covid-19 et hors Covid-19	Ecoute des attentes dans un contexte Covid-19 et hors Covid-19
	Plateformes digitales (E-raccordement, ...)	-
	Réseaux sociaux et canaux digitaux, médias, communiqués de presse	Campagne externe sur les nouveaux Engagements Clients, incitation au recours au digital et explication du mode de facturation pendant le confinement sanitaire, ...
Clients/consommateurs Administrations	Interventions terrain/Maintenance	Anticipation des opérations de curage et débouchage lors des épisodes pluvieux du Grand Casablanca.
	Plateformes digitales	-
	Réseaux sociaux et canaux digitaux, médias, communiqués de presse	Campagne externe sur les nouveaux Engagements Clients, incitation au recours au digital et explication du mode de facturation pendant le confinement sanitaire, ...
Clients/Promoteurs /Aménageurs	Réunions/e-Lot	-
	Convention/Rapport trimestriel/Réunion	Réalisation des investigations, des études et des travaux de déviation et/ou de protection des réseaux de la gestion déléguée : Casa-Aménagement (Bds Moulay Youssef, Ibno Tachfine, Fouarate, Yaacoub AL MANSOUR, IBN Sina, Percé AL HANK, Ahl Lghlam, Joulane, Ahmed Bouziane...)
Fournisseurs eau/énergie	Coordination	Coordination et suivi quotidien pour assurer la continuité du service (exemple : coupure électrique ayant impacté 200.000 clients en 2020)
Autres partenaires fournisseurs, sous-traitants, (startups...)	Ecoutes/Enquêtes	Evaluation de la connaissance du processus d'appels à la concurrence et des exigences RSE (SST, éthique, droit du travail, etc.) par les fournisseurs et sous-traitants
	Réunions/Rencontres/Information	Courriers et emails relatifs à la crise sanitaire (dématérialisation, prévention et mesures de sécurité à déployer)
	Clauses dans les marchés et conditions générales d'achat (intégrant des critères RSE, éthique et SST)	Ajout de clauses dans nos contrats sur la préservation des ressources
	Visite chantiers/Audits	Poursuite de la démarche d'évaluation des sous-traitants (audit social et SST)
	Formations	-
	Partenariats spécifiques	Partenariat relatif à l'émission TV « Qui va investir dans mon projet ? Spécial start-ups »
Sociétés de développement local (SDL)	Convention/Rapport trimestriel/Réunion	Finalisation des travaux de déviation des réseaux impactés par les projets Tramway (T3/T4) et Bus (BHNS L5/L6), Finalisation des travaux de déviation et/ou de protection des réseaux de la Gestion Déléguée impactés par la trémie des Almohades ainsi que le renforcement du collecteur Delure, ...
Banques/investisseurs	Rapports semestriels et annuels (résultats)	-
	Réunions bilatérales avec des analystes financiers et des investisseurs	-

Régulateurs

Parties prenantes (PP)	Principaux outils de dialogue	Faits marquants 2020
Autorité de tutelle*	Demandes ponctuelles	Réponses aux demandes ponctuelles, Application des décisions prises à l'échelle nationale suite à la pandémie Covid-19 (suspension des activités de relève, distribution, coupure...) Etroite collaboration pour la détermination des méthodes d'estimation et de reprise de facturation Convention signée pour la détection du SARS-COV-2 dans les eaux usées Transmission régulière d'informations pour le suivi de l'activité de Lydec en situation d'état d'urgence pandémie Covid-19 et d'indicateurs demandés par l'autorité de tutelle Signature de la convention sécurisation de l'alimentation en eau potable du Grand Casablanca Rapport saison des pluies
Autorité Délégente*	Reporting pour l'Autorité Délégente	Rapport annuel de la gestion déléguée, réponses aux demandes ponctuelles et spécifiques, Transmission régulière d'informations pour le suivi de l'activité de Lydec en situation d'état d'urgence Covid-19
	Visites de chantiers et d'ouvrages	-
	Service permanent de contrôle	Transmission régulière d'informations pour le suivi de l'activité de Lydec en situation d'état d'urgence pandémie Covid-19 Revue de plusieurs rapports quotidiens, hebdomadaires, trimestriels, semestriels et annuels thématiques Réponses aux demandes ponctuelles
	Participation aux réunions Appels d'offres	Sujet de la dématérialisation (contexte sanitaire), etc.
Wilaya, Communes, Arrondissements*	Réunion et Copils	Participation aux différentes réunions et Copils.
	Reporting	Rapport annuel des dispositions prise par Lydec pour la préparation de la saison des pluies, Rapport bimensuel des interventions d'entretien et curage du réseau Assainissement, Transmission régulière d'informations pour le suivi de l'activité de Lydec en situation d'état d'urgence Covid-19
Agence urbaine de Casablanca*	-	-
Autorités de régulation assimilées (Ministères, CESE, Cour des Comptes...)	Comités et tables rondes	-
	Rapport d'activités	-
	Visites de chantiers et d'ouvrages	Visite des principaux ouvrages et chantiers de Lydec
Autorités de marché financier (AMMC, Bourse de Casablanca...)	Rapport semestriel	Rapport semestriel
	Site internet /Journaux d'annonces légales	Publication des communiqués financiers trimestriels, et du rapport financier annuel
Autorité nationale de régulation de l'électricité (ANRE)	-	-
Organismes de certification/labellisation	Réunions/Audits	IMANOR & BV : Maintien du SMQ ISO 9001 : 2015 Maintien du SMAC ISO 37001 : 2016 Migration du SM SST vers l'ISO 45001 : 2018 Migration SM Formation vers l'ISO 29993 : 2018 Extension de l' ISO 14001 : 2015 Poste ADE Maintien du SME ISO 14 001 : 2015 au poste source Dar Bouazza, SOL Maintien du SME ISO 14 001 : 2015 aux STEP Médiouna, El Hank, EAUCEAN Maintien de l'ISO 27001 : 2013 Nouvelle certification du SMEn ISO 50001 : 2018 de l'activité éclairage public (en 2019) SEMAM : Maintien pour le CTM de l'ISO 17025 : 2017 Maintien pour Labelma de l'ISO 17025 : 2017
Fédérations et associations professionnelles	-	-

* Régulateurs de la gestion déléguée



Influenceurs sociétaux

Parties prenantes (PP)	Principaux outils de dialogue	Faits marquants 2020
Société civile	Réunions avec les représentants de la société civile	-
	Ecoutes/Tables rondes	Cycle d'auditions d'experts et Table ronde « Analyse de l'environnement » marqués par le contexte Covid-19
Associations et ONG (dont partenaires de la Fondation Lydec)	Conventions de partenariat, actions menées par la Fondation Lydec, ...	Soutien de l'Initiative « Intilaqa » de l'association TIBU Maroc, Opération Plages Propres, ...
Elus et agents d'autorités locales	Réunions de proximité, rencontres institutionnelles	-
	Visites de sites	Visite du nouveau système d'interception des macrodéchets du collecteur ouest - El Hank, du 7/24 et de Lydec Multipro, de chantiers de curage préventif, ...
Médias et réseaux sociaux	Pages sur les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram), blog externe « Vous & Lydec ».	Partage des événements RH sur les réseaux sociaux
	Communiqués de presse	Actualités Lydec et Fondation Lydec 2020
	Visites de sites	Galerie de stockage de Hay Sadri, Réseau "Panafricaines" à la Step de Médiouna, ...
Universités/Centres de recherche	Partenariats	Economia, Fondation MAScIR, ...
Analystes/agences de notation	Rapports trimestriels et annuels	-
	Evaluation extra-financière	Palmarès Top Performers RSE et Best Emerging Market Performers de V.E, maintien dans l'indice Casablanca ESG 10 de la Bourse de Casablanca



Parmi les autres canaux de communication accessibles à l'ensemble des parties prenantes, l'entreprise met à disposition de façon régulière une information claire et transparente sur son site internet corporate, son blog externe « Vous & Lydec », ses pages de réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook...), ou encore au sein du présent rapport annuel.

Engagements volontaires et transparence vis-à-vis des parties prenantes

→ Pacte Mondial

L'adhésion de Lydec au Pacte Mondial des Nations Unies, ainsi que la participation structurante au Réseau Pacte Mondial Maroc, est un moyen de dialoguer avec certaines parties prenantes externes. Lydec publie chaque année son rapport de « Communication sur le Progrès » (COP), au regard du respect et de la mise en œuvre des Dix Principes du Pacte Mondial des Nations Unies.

→ Coalition marocaine pour l'eau (COALMA)

La création de la coalition marocaine pour l'eau (COALMA) a été annoncée le 31 octobre 2016 à Casablanca, en amont de la COP22 de Marrakech, et Lydec en est membre fondateur, de par ses métiers de distribution d'eau potable et d'assainissement liquide, et son engagement en faveur de la gestion durable de la ressource en eau. Il s'agit d'un enjeu prioritaire compte tenu du stress hydrique au Maroc, phénomène aggravé par le changement climatique, méritant sa place dans les négociations nationales et internationales sur la lutte contre le changement climatique.

COALMA est aujourd'hui une structure multi-acteurs fédérant les expertises nationales et internationales, et un espace de concertation entre les différentes parties prenantes dans le domaine de l'eau et de l'assainissement (acteurs des secteurs public et privés de la gestion de l'eau, associations, institutions académiques...). L'objectif est de mettre en place une gouvernance s'appuyant sur les partenariats public-privé, à même d'assurer une gestion intégrée et durable de la ressource en eau et de valoriser et promouvoir l'expertise marocaine dans ce domaine.

En tant qu'association à but non lucratif, elle se fixe notamment comme missions la





production d'études et de publications, la réalisation de campagnes de sensibilisation et d'éducation, l'organisation de colloques et manifestations scientifiques, ainsi que le développement de partenariats entre les différents acteurs nationaux et internationaux dans le domaine de l'eau.

•> **Performance extra-financière**

En 2020, Lydec s'est maintenue dans le palmarès Top Performers RSE de V.E (Vigeo Eiris) pour la 7^e édition consécutive, et a amélioré son score global de 12 points par rapport à 2019, faisant ainsi figure de « Best in progress », et s'est notamment distinguée sur 14 sujets thématiques :

- « Engagement politique responsable (lobbying) »,
- « Equilibre des pouvoirs, respect des compétences et efficacité du Conseil d'Administration »,
- « Efficacité des dispositifs d'audits et de contrôles internes »,
- « Gestion responsable des restructurations »,
- « Intégration de critères de conformité sociale dans l'homologation et la sélection des fournisseurs »,
- « Maîtrise des consommations d'énergie et réduction des émissions polluantes »,
- « Maîtrise des impacts liés à l'utilisation et à l'élimination du produit ou du service »,
- « Orientation responsable des contrats et respect des droits des clients »,
- « Prévention de la corruption et du blanchiment »,
- « Prise en compte des risques de pollution »,
- « Protection de la biodiversité »,
- « Respect de la liberté syndicale et du droit de négociation collective »,
- « Respect des droits humains fondamentaux et prévention des atteintes à ces droits »,
- « Prise en compte de l'impact sociétal des produits et services sur les territoires d'activité ».





Le palmarès Top Performers RSE de V.E rassemble les entreprises marocaines cotées à la bourse de Casablanca et/ou émettrices de titres obligataires ayant obtenu les meilleurs résultats au sujet de la maîtrise des risques de durabilité et de l'exercice de la responsabilité sociale. Il s'agit de mettre en exergue les meilleurs niveaux d'intégration des principes et des objectifs de responsabilité sociale dans les stratégies et les comportements managériaux.

De plus, les Top Performers RSE ayant obtenu les meilleurs scores, font également partie du classement Best Emerging Market Performers de V.E qui rassemble les 100 entreprises dont les démarches RSE sont les plus avancées. En 2020, Lydec s'est également maintenue dans ce classement, dont elle fait partie intégrante depuis 2017, et pour lequel les entreprises étaient évaluées parmi un univers de 843 entreprises issues de 32 secteurs et de 31 pays émergents ou en développement (dont 6 marocaines et 10 issues du secteur « Electric & Gas Utilities », dans lequel Lydec est évaluée).

Enfin, Lydec fait toujours partie de l'indice Casablanca ESG 10 de la Bourse de Casablanca en 2020, depuis son lancement en 2018, indice révisé annuellement sur la base des résultats obtenus dans les palmarès de V.E.

Politiques et critères de sélection des parties prenantes

Politique de recrutement des collaborateurs (voir « 8.5.1. Capital humain ») :

Lydec veille à attirer les meilleurs talents et le processus de recrutement est constitué de plusieurs étapes formalisées et personnalisées en fonction du poste à pourvoir afin de garantir la meilleure adéquation entre le poste et le profil des candidats. Les candidats sont évalués selon leurs compétences techniques, managériales et comportementales. De plus, des critères portant sur l'intégrité et les principes d'éthiques des candidats sont intégrés aux grilles d'entretien depuis 2019.

De plus, la politique de recrutement s'appuie sur les principes de transparence et d'équité, ainsi que sur la diversité comme atout majeur pour contribuer à la performance globale de l'entreprise.

Ainsi, Lydec agit notamment en faveur de l'insertion et de l'intégration des jeunes, des femmes, et des personnes à mobilité réduite au sein de l'entreprise.

Politique achats et relation fournisseurs et sous-traitants :

La politique d'achats de Lydec repose sur les trois piliers suivants :

- L'efficacité économique et opérationnelle dans la satisfaction des besoins de ses clients ;
- Le respect des règles d'éthique comme fondement des relations avec les fournisseurs et sous-traitants, en plus de l'engagement des collaborateurs de Lydec en la matière ;
- Le développement durable avec, entre autres, les exigences en matière de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de santé, sécurité au travail (SST).

Ainsi, Lydec accompagne ses fournisseurs et prestataires et les incite à adopter une démarche RSE via des clauses insérées dans les marchés et les conditions générales d'achat, dédiées : développement durable, préservation de l'environnement, respect de la réglementation du travail et des droits humains, obligation de se conformer aux exigences de Lydec en matière de SST ainsi que le respect des engagements éthiques notamment en matière de prévention de la corruption.

Concernant le volet éthique et en particulier celui de la sensibilisation à la mise en place d'une démarche anti-corruption et du devoir de vigilance du respect de droits fondamentaux (loi n° 2017-399 applicable aux filiales de groupes Français), Lydec poursuit sa démarche d'incitation et d'accompagnement de ses fournisseurs par la réalisation d'audits d'évaluation de leur maturité sur ces aspects. En 2020, les résultats de l'audit de 2019 ont été restitués aux fournisseurs avec la mise en place, suivant une démarche concertée, de plans de progrès. Puis, une nouvelle campagne d'audits a été lancée auprès d'une dizaine de prestataires.

En 2021, la Direction Achats de Lydec poursuivra sa démarche d'achats et de relation fournisseurs responsables, en cohérence avec la Feuille de route Développement Durable 2030 de Lydec et du Pacte de l'Exemplarité de l'Administration (PEA) notamment.





Informations sociales

Lydec s'engage à travers sa Feuille de route Développement Durable 2030 à développer une approche collaborative avec ses parties prenantes, et à intégrer le respect des droits humains dans les relations avec ses parties prenantes. Les politiques en matière de ressources humaines, et de prévention, santé et sécurité y contribuent tout particulièrement.



8.5.1. Capital humain

Politiques en matière de ressources humaines

Feuille de route en matière de ressources humaines :

La feuille de route ressources humaines (RH) de Lydec s'appuie sur le développement et la valorisation du capital humain à travers le renforcement du leadership, l'anticipation des compétences, l'intelligence collective, l'engagement et le bien-être des collaborateurs au service de la performance globale de l'entreprise.

Attirer, fidéliser, développer et accompagner les collaborateurs est un axe essentiel de la feuille de route RH de Lydec pour soutenir sa croissance.

La valorisation du Capital Humain de Lydec s'appuie sur les six leviers suivants :

1. Attirer, fidéliser de nouvelles compétences et assoir la marque employeur Lydec : Dans une logique de rétention des talents et de recherche

de la performance, la Direction des Ressources Humaines (DRH) met en place plusieurs pratiques pour attirer les profils adéquats de l'entreprise et les fidéliser.

2. Anticiper les compétences, accompagner les talents et booster les carrières : La politique RH vise à créer une meilleure adéquation entre le collaborateur et le poste qu'il occupe, valoriser au mieux les différents talents au sein de l'entreprise, accompagner la montée en compétences de chacun et professionnaliser l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise.
3. Être un employeur responsable et un véritable acteur du changement : La santé, la sécurité, la diversité, l'éthique et l'innovation sont des valeurs cruciales à la base du pacte collectif de Lydec pour opérer de manière durable et efficace.
4. Innover et accompagner les projets de transformation de l'entreprise : Toujours investie dans des projets ambitieux et innovants, Lydec attache

une grande importance aux valeurs Exemplarité, Solidarité, Intégrité, Innovation et Orientation Client, qui sont les fondements d'une collaboration permettant d'accompagner et faire réussir ses projets de transformation.

5. Favoriser un dialogue social responsable : Chacun des collaborateurs a la possibilité de s'exprimer par le biais d'un système transparent et plusieurs canaux de communication sont disponibles afin d'instaurer un dialogue permanent et constructif entre les collaborateurs. Deux commissions sont instaurées : l'une est chargée des études sociales (Commission des Etudes) et la seconde a pour mission de suivre l'évolution du traitement du dossier de l'externalisation du régime de Retraite (Commission de la Retraite). Chacune des deux commissions est tenue 2 fois par an, l'objectif étant d'échanger avec les partenaires sociaux sur les différents sujets qui intéressent le personnel.



6. Cibler, atteindre l'excellence opérationnelle RH et faire monter en puissance l'équipe RH : Faire grandir et faire évoluer son équipe RH est une véritable source de croissance et de productivité.

L'objectif de la DRH est également d'offrir à l'ensemble des collaborateurs un environnement de travail bienveillant et de qualité pour que chacun puisse se réaliser professionnellement et relever ensemble les défis auxquels Lydec est confrontée.

Le bien-être au travail s'est aussi imposé comme un élément clé de la gestion des ressources humaines. Il est devenu incontournable dans la feuille de route RH en termes de responsabilité sociale, d'objectif et de norme salariale. Il est plus que jamais nécessaire d'instaurer des pratiques sources de motivation au travail, d'autant plus que l'entreprise se transforme autant au niveau organisationnel que technologique.

La feuille de route RH s'inscrit dans le projet d'entreprise Synergies 2025, avec l'Enjeu Capital Humain : « Faire du bien-être de nos collaborateurs un levier de performance de notre entreprise. Développer au quotidien et valoriser notre capital humain à travers la mobilisation des compétences, l'engagement et l'intelligence collective ». Elle s'appuie notamment sur quatre projets stratégiques :

- Assurer la capitalisation du savoir et du savoir-faire de Lydec ;
- Lancer l'Académie Lydec ;
- Anticiper et gérer les emplois et les compétences ;
- L'expérience collaborateur.

Politique et mesures mises en place en matière de recrutement et d'intégration :

Première marche de la politique RH, le recrutement est déterminant de la performance individuelle et donc collective de l'entreprise afin d'assurer sa croissance. Ainsi, la DRH veille à attirer les meilleurs talents et à les fidéliser en leur proposant un environnement motivant.

Le processus de recrutement est constitué de plusieurs étapes formalisées et est personnalisé en fonction du poste à pourvoir afin de garantir la meilleure adéquation entre le poste et le profil des candidats. De plus, afin d'assurer l'égalité

des chances entre les candidats, la politique de recrutement est basée sur les principes de transparence et d'équité. Les candidats sont évalués par rapport à leurs compétences techniques, managériales et comportementales.

Chez Lydec, tous les nouveaux collaborateurs suivent un programme d'intégration au cours de la première année qui suit leur recrutement. Durant cette période, ils se familiarisent avec l'esprit du Groupe, découvrent la pluralité du métier et tissent un réseau de contacts internes précieux.

A cet effet, des parcours d'intégration dédiés à chaque profil sont conçus, et aussi un dispositif de mentoring qui vont permettre aux nouvelles recrues d'être des profils opérationnels et aussi s'inspirer des expériences des managers.

Politique et mesures mises en place en matière de gestion des carrières et de rémunération :

Afin d'attirer de nouveaux collaborateurs et de fidéliser les collaborateurs, la rémunération et la gestion des carrières constituent des outils de motivation indéniables. Une rétribution juste et attractive stimule les collaborateurs et des parcours d'évolutions diversifiés sont bénéfiques pour eux et l'entreprise. Des procédures sont mises en œuvre avec la DRH et la Direction Générale, pour être en cohérence avec la stratégie de l'entreprise et tenir compte de la compétitivité externe.

Ainsi, Lydec participe annuellement à des enquêtes de rémunération pour être compétitive avec les rémunérations pratiquées dans les autres entreprises à poste égal, tout en se conformant à la politique en matière de salaires de l'entreprise, notamment pour maîtriser sa masse salariale.

Quant à la rémunération variable, Lydec a mis en place un panel d'outils permettant une certaine flexibilité afin de motiver davantage les salariés tout en tenant compte de leurs résultats individuels. Les critères entrant en compte dans le calcul de bonus ou encore de primes de performance (prime corps métiers) sont basés sur des éléments objectifs, factuels, fixés tous les ans en orientation avec la stratégie de la Lydec et sa performance globale.

Au global, l'intéressement a représenté 3% de la masse salariale brute chargée.

Dans une optique de montée en compétences, la DRH de Lydec élabore des plans de développement de compétences complets et adaptés à l'ensemble de ses collaborateurs dans le but de :

- Construire les compétences nécessaires pour chaque métier afin d'accroître son business (gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences - GPEC),
- Partager les bonnes pratiques et développer le management du savoir (accompagnement des experts dans leur développement afin de participer activement au transfert de savoir-faire et aux missions spécifiques),
- Développer une culture du leadership et des compétences managériales,
- Préparer la relève.

Ainsi, le processus People Review est déployé chez Lydec, il permet de passer en revue l'ensemble des collaborateurs de chacune des entités et d'offrir à chacun les moyens de se développer. En effet, à tous les niveaux de poste dans l'organisation, les collaborateurs bénéficient d'un accompagnement leur permettant de progresser (coaching, formation, monitoring, mobilité interne, entretiens de carrière, etc.). Par ailleurs, la DRH définit, en collaboration avec le management, l'ensemble des fonctions clés de l'organisation de chacune des entités. L'objectif est de pouvoir répondre aux besoins de développement actuels et futurs.

En 2020, en lien avec le projet stratégique Knowledge Management, des communautés de pratique, composées principalement des experts par métier, ont été créées avec pour objectifs :

- L'élaboration des connaissances critiques : les experts s'engagent dans la production et le partage des nouvelles idées et des connaissances pour faire progresser leurs communautés ; il s'agit de s'approprier de nouvelles connaissances.
- La production et le partage des réflexions, idées ou nouvelles connaissances : les membres exposent et confrontent leurs théories avec celles des autres experts.



La dynamique de gestion du réseau des experts, est toujours parmi les objectifs de la DRH, avec 80 experts identifiés dans plusieurs domaines, en prenant en considération les différents départs et ainsi que l'identification annuelle des nouveaux experts.

Avec une ambition de développement des compétences de ce réseau, un groupe d'experts a passé une formation « Learning for expert » basée sur le partage d'expertise SUEZ/Lydec.

Politique et mesures mises en place en matière de formation :

Pour Lydec, le développement des collaborateurs, via l'Upskilling et le Cross-skilling, sont au cœur de la politique RH afin de développer de nouvelles aptitudes, monter en compétences, favoriser une culture d'entreprise intégrée et harmonisée, renforcer l'engagement, promouvoir l'innovation et la performance.

La création de l' « Académie Lydec » représente une nouvelle étape du développement de l'entreprise car elle permet de développer les compétences des collaborateurs pour relever des défis d'aujourd'hui et de demain mais aussi d'ancrer sa position de référence professionnelle durable d'entreprise de services publics.

L'Académie Lydec est aussi une plateforme de réflexions, de recherche et d'études stratégiques qui s'articule autour de trois activités : la formation, le centre d'expertise et les études et veille. Une offre de valeur construite pour répondre aux objectifs stratégiques qui sont de développer le savoir-faire des collaborateurs.

La formation est assurée en présentiel ou en digital Learning, et l'Académie Lydec utilise de plus en plus de nouvelles méthodes d'apprentissage telles que l'immersive Learning, l'Active Learning, le Problem based Learning ou l'Action Learning.

Objectifs stratégiques :

1. Ancrer les valeurs et développer le savoir-faire des collaborateurs Lydec,
2. Se positionner en tant que Hub du groupe SUEZ en région Afrique/Moyen-Orient/Asie Centrale,
3. Devenir la locomotive et le centre d'expertise de référence sur les métiers des Utilities.

Résultats 2020 :

- Le réseau des formateurs internes dispense son expertise dans les programmes de formation : 75% des formations sont assurées par ces formateurs internes.
- 45.000 heures de formations ont été dispensées, dont 50% dédiées à la qualité, la sécurité et l'environnement.
- 1.642 salariés ont bénéficié d'une formation, soit 52% de l'effectif de Lydec.

Mesures mises en place en faveur de la diversité

Lydec s'appuie sur la diversité comme atout majeur pour contribuer à la performance globale de l'entreprise et pour répondre aux enjeux sociaux et business.

En 2020, Lydec a décidé de créer un réseau professionnel, le réseau WEL (Women Engaged with Lydec), basé sur une démarche collective et solidaire afin de renforcer la mixité des équipes pour une plus grande efficacité dans les modes de fonctionnement. Il a pour ambition d'être un lieu de créativité, d'innovation, d'échanges transverses, d'apprentissage et de cohésion sociale.

Sa raison d'être : favoriser le développement des femmes de Lydec, renforcer la mixité, faire évoluer les mindset et renforcer les liens pour faire rayonner les femmes de Lydec en interne et en externe.

Les objectifs du réseau WEL sont les suivants :

- Promouvoir l'image des femmes de Lydec au Maroc et à l'international,
- Inculquer la culture de réseautage pour faire évoluer les mindset,
- Organiser des événements d'échange (lunch & learn, afterworks, mentoring, newsletter, etc.),
- Travailler sur l'Empowerment des Femmes.

Par ailleurs, plusieurs actions ont été réalisées autour des quatre axes suivants :

- > Le recrutement et l'insertion des jeunes : en 2020, 62% des recrutements réalisés ont concerné des personnes de moins de 30 ans. Par ailleurs, la DRH a révisé le cursus d'intégration des nouvelles recrues et mis en œuvre des parcours de professionnalisation par profil métier.

- > Le coaching des seniors : en 2020, la DRH a lancé le coaching pré-retraite qui s'inscrit dans le cadre du projet stratégique « Expérience collaborateur » et qui a pour objectif de permettre aux seniors de l'entreprise à mieux appréhender la suite et voir en cette nouvelle étape de vie une opportunité et non pas une fin.

- > L'égalité femmes-hommes via la promotion interne et le recrutement externe : afin de favoriser le leadership féminin, Lydec s'assure lors du déploiement de son plan de recrutement de favoriser le recrutement des femmes, à compétences égales. En 2020, le taux de femmes dans l'encadrement s'élevait à 27%, et 21% des recrutements réalisés étaient des femmes.

- > L'intégration des personnes à mobilité réduite et en situation de handicap : elle participe à la performance, depuis le management, la productivité, l'innovation, en passant par la marque employeur, la gestion des talents, ou la réputation, et favorise le climat social et la qualité de vie au travail. Cette catégorie de collaborateurs représente 1,5% de l'effectif global de l'entreprise. Pour renforcer l'intégration de ces collaborateurs, les équipes RH et projets de Lydec ont poursuivi un certain nombre d'actions au cours de l'année 2020 :

- Suivi continu au centre de santé au travail de Lydec, et proposition d'aménagement de postes, si nécessaire,
- Recrutement et stages accordés au mérite pour les candidats,
- Ecoute attentive des besoins lors des entretiens de carrière,
- Classement par type d'handicap afin d'adapter l'accompagnement en termes de conditions de travail et de sensibilisation,
- Accompagnement de l'assistante sociale qui a parmi ses missions, d'être à l'écoute des personnes en difficulté,
- Planification de visites aux personnes atteintes de maladies longue durée,
- Accessibilité du centre de formation aux personnes à mobilité réduite.



Indicateurs RH :

Indicateurs chiffrés concernant la formation des collaborateurs sur les trois derniers exercices

Indicateurs	2018	2019	2020
Nombre d'heures de formation	51.400	56.940	45.000
Part de personnes formées par rapport à l'effectif global	51%	62%	52%
Budget formation par rapport à la masse salariale globale	1%	1%	1%

Embauches au sein de l'entreprise sur les trois derniers exercices, et par catégorie d'employés

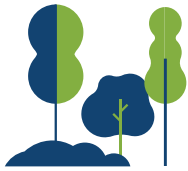
Type d'entrée	Hommes			Femmes			Total
	Cadre	Maîtrise	Exécution	Cadre	Maîtrise	Exécution	
2020							
Embauches CDI	9	7	42	9	1	4	72
Embauches CDD	0	0	0	0	0	0	0
Autres entrées	2	0	1	1	1	0	5
Total 2020	11	7	43	10	2	4	77
2019							
Embauches CDI	16	20	87	19	4	4	150
Embauches CDD	0	0	0	0	0	0	0
Autres entrées	0	0	0	0	0	0	0
Total 2019	16	20	87	19	4	4	150
2018							
Embauches CDI	12	7	91	10	1	3	124
Embauches CDD	0	0	0	0	0	0	0
Autres entrées	0	0	2	0	0	0	2
Total 2018	12	7	93	10	1	3	126

Départs au sein de l'entreprise sur les trois derniers exercices, et par catégorie d'employés

Motif de sortie	Hommes			Femmes			Total
	Cadre	Maîtrise	Exécution	Cadre	Maîtrise	Exécution	
2020							
Démissions	9	4	0	6	1	0	20
Licenciements	0	0	0	1	0	0	1
Total 2020	9	4	0	7	1	0	21
2019							
Démissions	12	5	2	11	0	0	30
Licenciements	1	1	6	1	0	0	9
Total 2019	13	6	8	12	0	0	39
2018							
Démissions	9	2	3	7	0	0	21
Licenciements	4	0	2	3	0	0	9
Total 2018	13	2	5	10	0	0	30

Répartition des effectifs par nature de contrat sur les trois derniers exercices

2020		
CDI	CDD	Intérim
3160	0	94
2019		
CDI	CDD	Intérim
3285	0	94
2018		
CDI	CDD	Intérim
3325	0	69



Répartition des effectifs par catégorie d'employés et genre sur les trois derniers exercices (hors intérim)

Catégorie d'employés	Hommes	% du total de la catégorie	Femmes	% du total de la catégorie	Total
Année 2020					
Cadre	460	73,25%	168	26,75%	628
Maîtrise	897	79,38%	233	20,62%	1.130
Exécution	1.369	97,65%	33	2,35%	1.402
Total	2.726	86,27%	434	13,73%	3.160
Année 2019					
Cadre	471	73,70%	168	26,30%	639
Maîtrise	940	79,10%	249	20,90%	1.189
Exécution	1.421	97,50%	36	2,50%	1.457
Total	2.832	86,20%	453	13,80%	3.285
Année 2018					
Cadre	477	74%	169	26%	646
Maîtrise	966	79%	256	21%	1.222
Exécution	1.420	97%	37	3%	1.457
Total	2.863	86%	462	14%	3.325

Répartition des effectifs par ancienneté sur les trois derniers exercices (hors intérim)

Nombre d'années d'ancienneté	2018	% du total	2019	% du total	2020	% du total
0 à 5	683	20,5%	705	21,5%	644	20,4%
6 à 10	571	17,2%	528	16,1%	579	18,3%
11 à 15	117	3,5%	217	6,6%	246	7,8%
16 à 20	114	3,4%	109	3,3%	70	2,2%
21 à 25	473	14,2%	248	7,5%	157	5,0%
26 à 30	968	29,1%	1.001	30,5%	1.039	32,9%
31 à 35	353	10,6%	434	13,2%	393	12,4%
>35	46	1,4%	43	1,3%	32	1,0%
Total	3.325	100%	3.285	100%	3.160	100%

Répartition des effectifs par catégorie d'activité sur les trois derniers exercices (hors intérim)

Catégorie d'activité	2018	% du total	2019	% du total	2020	% du total
Clientèle	1.205	36,2%	1 214	37,0%	1.155	36,6%
Eau	327	9,8%	329	10,0%	315	10,0%
Assain	465	14,0%	448	13,6%	449	14,2%
Electricité	413	12,4%	421	12,8%	423	13,4%
Eclairage Public	132	4,0%	129	3,9%	108	3,4%
Commun	783	23,5%	744	22,6%	710	22,5%
Total	3.325	100%	3 285	100%	3.160	100%

Dialogue et climat social sur les trois derniers exercices

Indicateurs	2018	2019	2020
Nombre de représentants du personnel	15	15	15
Nombre de jours de grève	0	0	0
Nombre de litiges sociaux majeurs	0	0	0



8.5.2. Prévention et sécurité

(Voir également chapitre « 7.6.2 Prévention et sécurité »)

Enjeux et politique en matière de prévention et sécurité

En cohérence avec la politique du Groupe SUEZ, l'enjeu sécurité est considéré comme hautement stratégique par Lydec depuis le démarrage de ses activités. L'atteinte des objectifs de la Direction Prévention Sécurité est conditionnée par la maîtrise de trois enjeux centraux :

- Cartographier les risques inhérents à chaque catégorie de collaborateurs, chaque activité, et chaque zone géographique concernée au sein de Lydec (ou chez les sous-traitants) ;
- Identifier des mesures concrètes à mettre en place pour diminuer les accidents et leur gravité, notamment en s'appuyant sur les exigences du référentiel de la norme ISO 45001 ;
- Communiquer en interne et en externe sur les leviers d'amélioration, de former les collaborateurs et parties prenantes concernés, et de renforcer leur engagement au quotidien.

Les actions des équipes en charge de la santé et sécurité au travail (SST) font l'objet d'une revue mensuelle au Comité de Direction Générale lors duquel un rapport des indicateurs SST récents est remis pour analyse. La Direction Générale entretient également des liens étroits avec le réseau prévention et sécurité pour remonter les dernières informations en matière de SST, notamment les informations émanant des sites opérationnels. En parallèle, la revue stratégique annuelle examine chaque année les enjeux SST sur la base d'une écoute terrain pour identifier de nouvelles perspectives d'amélioration.

Actions et mesures mises en place en matière de prévention, santé et sécurité

Plusieurs réalisations en matière de santé et de sécurité au travail ont été menées durant l'année 2020 pour renforcer les actions déjà mises en place les années précédentes tout en s'adaptant aux contraintes liées à la crise sanitaire Covid-19.

Gestion SST de la crise sanitaire Covid-19 :

En raison de la crise sanitaire liée à la Covid-19, Lydec a mis en place plusieurs dispositions organisationnelles, techniques et humaines, afin de maintenir la continuité de son activité tout en préservant la santé et la sécurité de ses collaborateurs et sous-traitants et en s'alignant avec les dispositions imposées par l'état d'urgence marocain.

Les principales actions mises en œuvre ont été les suivantes :

- La dotation des agents et services concernés par les moyens de prévention et de protection nécessaires : masques de protection, gels hydroalcooliques, produits pour désinfection des véhicules et locaux, etc.
- La mise en place dans les différents sites des dispositifs de signalisation et de gestion des flux des personnes,
- La prise de température à l'entrée de tous les sites des personnes,
- L'élaboration de plusieurs modes opératoires (port et gestion des masques, mode opératoire en cas de détection d'un cas confirmé, désinfection des véhicules, ...),
- La mise en place d'un protocole de prise en charge d'une personne symptomatique,
- La réorganisation du travail et l'adoption du mode télétravail pour plusieurs fonctions support,
- La sensibilisation, formation et information du personnel sur les mesures de prévention et de protection face au risque de contamination à la Covid-19,
- La diffusion systématique de notes de la direction générale en fonction de l'évolution de la crise sanitaire, pour inciter les collaborateurs à maintenir une vigilance accrue face à la Covid-19,

- Le déploiement massif des 10 règles sanitaires Covid-19,
- La mise en place d'une charte SST qui résume l'ensemble des mesures SST entreprises dans le cadre de la maîtrise du risque de contamination à la Covid-19 et les engagements des collaborateurs,
- Le lancement de plusieurs campagnes d'audit et d'autoévaluation sanitaire.

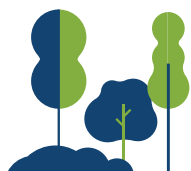
Sensibilisation et formation des collaborateurs :

En 2019, les efforts des équipes santé et sécurité se sont concentrées sur la sensibilisation des collaborateurs et des parties prenantes de Lydec impliqués directement dans les opérations d'exploitation. Lydec avait également réalisé un bilan de l'ensemble des situations dangereuses remontées et les deux risques signalés le plus fréquemment concernaient les risques électriques et les risques de chutes.

En 2020, suite à la survenue d'un accident de travail d'ordre électrique, Lydec a renforcé sa mobilisation autour de séances de sensibilisation sur ces risques électriques et les consignes de sécurité à respecter.

Le programme de sensibilisation et de prise de conscience SST a également connu une mobilisation massive autour du risque routier à l'occasion de la célébration de la Journée nationale de la sécurité routière en février 2020.





Depuis mars 2020, de nombreuses séances de sensibilisation, formation et information sur les mesures de prévention et de protection du risque de contamination à la Covid-19 ont été organisées au profit de tous les collaborateurs, sous-traitants et visiteurs de Lydec.

En parallèle, le réseau des préventeurs SST a maintenu l'organisation de séances de sensibilisation au profit des collaborateurs et sous-traitants de Lydec, et ce, en visioconférence ou à l'air libre dans le respect des mesures barrières (distanciations physiques, masques), autour de différents risques : chute de plain-pied, éboulement, chute en hauteur, etc.

L'Académie Lydec a également adapté son programme de formations SST aux nouvelles mesures sanitaires, et a déployé plusieurs formations : habilitation électrique, habilitation pour accéder aux espaces confinés, habilitation des travaux en hauteur, sauvetage et secourisme au travail, sécurité incendie et évacuation, risque routier, ...

Promotion de la culture SST à l'extérieur de l'entreprise

Si Lydec œuvre chaque jour pour réduire les risques liés à ses propres activités,

l'entreprise s'engage également au-delà de son périmètre opérationnel, en participant par exemple à des séminaires et des salons nationaux et internationaux concernant la SST, comme tel était le cas en 2019 (actions en suspens en 2020 en raison du contexte sanitaire). Cela permet de répondre à un double enjeu : s'imprégner des bonnes pratiques d'autres sociétés évoluant dans d'autres secteurs industriels ou de services, et faire la promotion de la culture de la prévention des risques de Lydec à l'externe.

Audit et certification

La volonté de Lydec en matière de SST est également de conserver ses accréditations concernant les meilleurs niveaux de certification.

En 2020, Lydec a réussi sa migration du référentiel OHSAS 18001 vers la norme ISO 45001 V.2018. Cet exercice a démontré, d'une part, la maturité du système de management SST dont dispose l'entreprise, et représente, d'autre part, une occasion pour évaluer davantage et améliorer en continu les performance SST.

Un audit sanitaire a également été réalisé par un prestataire externe, pour évaluer les mesures techniques, organisationnelles et humaines que Lydec a mis en place face au risque Covid-19.

Enfin, en novembre 2020, Lydec a lancé sa deuxième campagne d'audit social au profit d'un nouveau panel de 11 prestataires. Lors de la première campagne de 2019, 9 prestataires ont bénéficié d'un programme d'accompagnement et les résultats des audits ont été associés à des plans d'action menés par chaque prestataire et suivis par Lydec. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de l'obligation de devoir de vigilance du Groupe SUEZ et de ses filiales. Dès lors, Lydec a conçu un référentiel d'accompagnement et d'audit qui se base sur les règles relatives à la norme ISO 45001, la loi française sur le devoir de vigilance, la réglementation sociale et santé-sécurité marocaine, et les référentiels des risques achats de Lydec. Ce référentiel concerne tous les métiers Lydec et s'applique aux prestataires sous contrat cadre, aux sous-traitants d'infrastructure et prestataires de la logistique.

Indicateurs SST

En 2020, les résultats de Lydec en matière de SST sont satisfaisants, et ils se sont globalement améliorés depuis 2018.

Principaux indicateurs SST sur les 3 derniers exercices

Indicateurs	2018	2019	2020
Accidents du travail (AT) en service	5	2	1
Accidents du travail (AT) en trajet	2	4	5
Total des AT	7	6	6
Taux de fréquence des AT*	0,72	0,31	0,16
Taux de gravité des AT**	0,022	0,01	0,01

*Le taux de fréquence représente le rapport entre le nombre total d'accidents sur le lieu de travail ayant entraîné la mort, ou une incapacité de travail d'au moins un jour multiplié d'un coefficient d'un million

**Le taux de gravité correspond au nombre de journées indemnisées pour 1000 heures travaillées, soit le nombre de journées perdues par incapacité temporaire pour 1000 heures travaillées.

Principales situations dangereuses identifiées en 2020

Situations dangereuses (SD) remontées par risque SST	Taux des SD remontées
Risques électriques	32%
Risque de chute d'objets	18%
Risque de chute de plain-pied	15%
Risque de chute de hauteur	11%
Risque d'incendie/ explosion	6%
Risque routier	5%
Risque de contamination	5%
Risque d'éboulement	4%
Risque de morsures et de piqûres	3%
Risques liés aux engins spéciaux	2%



8.6.1. Impacts environnementaux de l'activité

Impact positif de Lydec sur son environnement

Les impacts positifs des activités de Lydec sur son environnement sont les suivants :

•> Limitation des pertes en eau potable :

Dans un contexte de stress hydrique, la gestion durable de la ressource en eau est un enjeu stratégique au niveau national et Lydec s'engage à agir en faveur d'une telle gestion. Lydec se mobilise en permanence pour optimiser les rendements et la performance de ses réseaux de distribution en limitant les fuites d'eau. Pour cela, Lydec s'appuie sur des technologies innovantes pour la détection et la réparation des fuites d'eau, aussi bien sur le réseau desservant les habitations qu'au niveau des branchements et des compteurs (systèmes intelligents de détection des fuites, inspections des grosses canalisations par technologie smart ball, etc.) Grâce à la mobilisation de ses collaborateurs, Lydec optimise et améliore le rendement de son réseau d'eau potable, ce qui permet d'éviter des pertes significatives en volume : en 2020, le rendement du réseau a atteint 77.32 %. Lydec a pu économiser l'équivalent de 58 millions de m³ d'eau en 2020 par rapport à 1997, soit le volume annuel nécessaire à plus d'1,2 million d'habitants. De plus, 21 km de canalisations et 2 830 branchements ont été renouvelés en 2020 avec une économie d'eau supérieure à 1 litre par seconde par kilomètre de réseau renouvelé.

•> Amélioration de la qualité de l'eau :

La conformité de la qualité de l'eau à l'entrée et à la sortie des réservoirs est rigoureusement contrôlée, 24h/24 et 7j/7, à partir du Centre de Veille et de Conduite Centralisée de Lydec, depuis son arrivée dans les réservoirs, sur le réseau de distribution jusqu'à son acheminement aux habitants. Des paramètres tels que la turbidité, le chlore et la température sont notamment contrôlés en temps réel. Ces contrôles concernent également toute la chaîne de distribution : l'analyse des échantillons d'eau potable est effectuée quotidiennement à travers



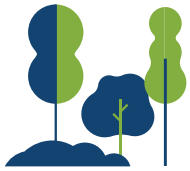
184 points de prélèvement répartis sur l'ensemble du Grand Casablanca. En 2020, le laboratoire d'analyses des eaux de Lydec (Labelma) a réalisé 108.719 analyses physico-chimiques et bactériologiques, le taux de conformité globale s'établit à 99.99%. Ce nombre d'analyses correspond à un effort analytique qui est 168% supérieur aux exigences des normes sanitaires en vigueur. A noter qu'en raison de la pandémie Covid-19, Lydec a instauré, à partir du mois d'avril 2020, un programme renforcé de surveillance de la qualité de l'eau potable à travers 19 points de prélèvement supplémentaires bien répartis sur le territoire de la gestion déléguée. Ce programme permet d'analyser 1.064 paramètres par mois, et explique en partie l'augmentation du nombre de paramètres analysés par rapport à 2019.

•> **Dépollution des eaux usées et des eaux de pluie :** S'il est essentiel de minimiser la perte de l'eau potable, il est également crucial de pouvoir traiter les eaux usées afin d'éviter le rejet de polluants dans l'environnement naturel. L'entreprise porte une attention

particulière aux potentiels rejets industriels dont l'impact environnemental peut être particulièrement important. Dans ce cadre, Lydec établit des conventions d'accompagnement avec plusieurs industriels afin d'évaluer la conformité de leurs rejets et de leur apporter une assistance technique permettant une meilleure conformité des rejets.

•> Gestion efficace de l'énergie :

Au travers de ses activités, Lydec participe également à la réduction des pertes d'énergie grâce à l'optimisation de son réseau d'électricité et à l'utilisation de nouvelles technologies permettant une utilisation raisonnée des ressources d'énergie. Dans la mesure où le mix énergétique du Maroc est basé en grande partie sur les ressources fossiles, la lutte contre les pertes d'énergie permet de réduire considérablement les émissions de GES. Grâce aux mesures mises en place par Lydec (et détaillées dans la section suivante du rapport d'activités « 8.6.3 Actions et mesures mises en place »), l'entreprise a réussi à maintenir un taux de 93.29% sur son réseau d'électricité en 2020 (taux similaire à 2019).



•> Contrôle de la qualité des chantiers :

Pour chaque chantier initié par l'entreprise, Lydec se fixe un niveau élevé d'exigence afin de limiter l'impact environnemental de ses activités. La qualité des chantiers fait d'ailleurs l'objet d'une attention particulière dans le cadre du projet d'entreprise Synergies 2025. Lydec met notamment en place des formations pour ses agents de terrain afin de diminuer le risque d'accidents pouvant engendrer un impact sur l'environnement. Une charte « chantier vert » visant à promouvoir les bonnes pratiques en termes d'environnement est également actualisée chaque année. Les chantiers sont également régulièrement inspectés pour vérifier que les bonnes pratiques sont bien respectées. En 2020, l'activité Contrôle Technique des Chantiers (CTC) a poursuivi l'accompagnement et l'analyse des performances des différentes entités en charge des travaux ainsi que des entreprises sous-traitantes, notamment en matière de qualité de réfection des chaussées). Pour 2021, l'entreprise compte déployer les contrôles sur la partie électricité et génie civil et déployer les référentiels de contrôles des métiers eau potable, assainissement et électricité en intégrant les contrôles nécessaires à chaque phase des travaux dans les cahiers des charges.

Consommations d'eau et d'énergie à usage interne

Lydec a pour mission d'assurer la distribution en eau et en électricité du Grand Casablanca et de répondre aux besoins des différents acteurs du territoire (ménages, acteurs économiques et industriels, etc.) et inscrit la protection de l'environnement comme une priorité majeure. Toutefois, pour mener à bien cette mission et assurer le bon fonctionnement de ses ouvrages techniques et de ses infrastructures (postes sources, réseaux électriques et de distribution d'eau, stations de traitement des eaux usées, etc.), Lydec doit elle-même recourir à l'utilisation d'énergie et d'eau. Afin de limiter au mieux son empreinte environnementale, Lydec reporte chaque année sa consommation d'eau, d'électricité, et de carburant afin d'établir, en aval, des mesures de réduction et vérifier l'efficacité des mesures déjà mises en place.

Les tableaux suivants présentent les consommations internes de l'ensemble des activités de l'entreprise, et cela sur les trois derniers exercices :

•> Consommation d'eau :

Les volumes de consommations internes d'eau sont détaillés dans le tableau ci-dessous :

Consommation (m ³)	2018	2019	2020
Eau	202.272	153.093	160.890

•> Consommation d'électricité :

Les volumes de consommations internes d'électricité sont détaillés dans le tableau ci-dessous :

Consommation (kWh)	2018	2019	2020
Electricité	42.405.598	41.657.766	45.240.921

•> Consommation de carburant :

Les consommations de carburant de la flotte de véhicules de Lydec par type d'engins ou de véhicules sont détaillées dans le tableau ci-dessous :

Consommation par type de véhicule ou d'engin (milliers de L)	2018	2019	2020
Véhicules de service	1.120	1.134	1.102
Véhicules de fonction	77	76	55
Poids lourds	423	389	377
Autres (groupes électrogènes, engins de chantier, etc.)	93	65	64
Total	1.713	1.664	1.598

Il est à noter que la consommation de carburant a baissé sur la période 2018-2019, la tendance globale de la consommation d'eau est également à la baisse sur cette période. Cette diminution illustre l'amélioration de la performance environnementale de Lydec tandis que l'entreprise a continué de se développer sur la même période. Ce résultat est le fruit de la politique de Lydec en matière d'impact sur l'environnement, d'énergie, et de climat. La volonté de l'entreprise s'illustre aussi bien à travers les certifications internationales obtenues qu'au travers d'actions d'amélioration continue mises en place au niveau des opérations d'exploitation (voir partie « 8.5.3 Actions et mesures mises en place »). Cependant, la consommation d'électricité a augmenté de près de 3,6 millions de kilowattheures entre 2019 et 2020, essentiellement en raison de la consommation des stations du périmètre eau et assainissement de Lydec et de celle des data centers.

Impact carbone

Comme évoqué dans la partie « 8.2.1. Contexte, enjeux et historique de la démarche RSE », Lydec a fait la démarche d'analyser son impact environnemental au-delà de sa consommation d'eau, d'énergie, et de carburant en réalisant son premier bilan carbone en 2016 et son second en 2020. Celui-ci a permis de mettre en lumière le fait que la grande majorité des émissions de Lydec était imputable au scope 2, c'est-à-dire les émissions indirectes générées par l'entreprise. Plus particulièrement, ces émissions sont majoritairement liées à l'achat d'électricité, dans la mesure où le mix électrique du Maroc est basé à environ 80% sur des énergies fossiles importées, avec un facteur d'émission de 0,718 kg CO₂e par kWh pour l'achat d'électricité (d'après la Base Carbone® de l'ADEME et le Rapport « Bilan Carbone », I Care and Consult et Wavestone, juin 2018).



8.6.2. Politique en matière d'environnement

Contexte et historique des engagements en matière d'environnement

Lydec opère sur un territoire exposé au stress hydrique et aux risques naturels, dans un contexte de changement climatique, pouvant notamment s'exprimer par des épisodes pluvieux intenses et de courte durée. Les pressions environnementales qui menacent le Maroc sont exacerbées par la situation économique du pays. A cause de cette situation, et parce que les activités de Lydec sont intrinsèquement liées à la protection de l'environnement, l'entreprise positionne les enjeux environnementaux au cœur de sa stratégie depuis le démarrage de ses activités en 1997.

L'engagement de Lydec en matière d'environnement s'illustre à travers les actions déjà menées par l'entreprise. Lydec a mis en place dès 2009 un premier Plan d'actions Développement

Durable (PADD) structuré autour de 7 enjeux de la ville, dont le premier portait sur la « ville propre et saine », ainsi que 50 actions concrètes. Forte de son expérience, l'entreprise a adopté un nouveau Plan d'actions quatre années plus tard pour challenger ses objectifs et améliorer davantage son empreinte environnementale. Ce PADD 2020 se concentrait sur le volet environnemental via son premier engagement « Réduire l'impact environnemental de nos activités » et son troisième engagement « Innover dans nos métiers pour contribuer à la performance économique et environnementale du Grand Casablanca ». Puis, l'année 2016 a marqué un tournant important pour Lydec en termes de politique environnement, énergie, et climat. Pour contribuer aux objectifs de développement durable du pays, Lydec élabore et publie un plan d'action climatique comprenant trois piliers prioritaires : l'eau, l'énergie et le climat.

Dans la continuité de sa démarche, Lydec a défini trois engagements directement en ligne avec les enjeux climat et environnement :

- Engagement 1 : Réduire de 20% les émissions de GES sur l'ensemble de son périmètre d'activité d'ici 2020 (hors pertes électriques) ;
- Engagement 2 : Atteindre une part de 10% d'énergie consommée à usage interne issue de sources renouvelables d'ici 2020 ;
- Engagement 3 : Economiser l'équivalent de la consommation en eau d'une ville de 1,2 million d'habitants d'ici 2020 (par rapport à 1997).

Dans la continuité de sa démarche, Lydec a bâti sa Feuille de route Développement Durable 2030 qui comprend plusieurs engagements, en particulier celui d'« Agir en faveur de la gestion durable des ressources naturelles dans un contexte de changement climatique » et qui illustre la volonté de renforcer ses actions pour la protection de l'environnement et la lutte contre le changement climatique. L'entreprise a ainsi pour principaux objectifs stratégiques :

- Être un acteur de référence de la gestion durable de la ressource en eau ;
- Agir pour la préservation de l'océan et du littoral ;
- Contribuer à la gestion efficace de l'énergie à travers ses activités ;
- Anticiper les enjeux liés au changement climatique.

Les collaborateurs de Lydec sont engagés pour l'atteinte de ces objectifs et l'entreprise peut compter sur l'expertise de ses équipes métiers dont la mission principale est directement en ligne avec l'amélioration de la performance environnementale. Lydec dispose notamment d'un Responsable Risques Environnementaux et Industriels (« EIRO ») qui collecte, vérifie, agrège et communique les indicateurs environnementaux de l'entreprise.

Plusieurs directions appréhendent les enjeux environnementaux inhérents aux opérations de l'entreprise et au développement durable du Grand Casablanca, telles que la Direction Exploitation Eau & Assainissement (DEEA) et la Direction Exploitation Électricité & Éclairage public (DEEE).





La performance environnementale reconnue par les certifications

Si Lydec place la performance environnementale au cœur de sa stratégie, l'engagement de l'entreprise s'observe aussi au niveau opérationnel. Lydec s'inscrit notamment dans une démarche proactive de certification en mettant ses sites d'exploitation au niveau des normes internationales. Ceci est valable aussi bien pour les services de distribution d'eau potable, et l'assainissement liquide, que pour les services de distribution d'électricité, et l'éclairage public. C'est ainsi que les stations de prétraitement El Hank et Eaucéan, la station d'épuration (Step) de Médiouna, et les postes sources de Dar Bouazza, Sidi Othmane et Abbé de l'Epée sont certifiés ISO 14 001.

Le suivi des processus métiers prend en compte les indicateurs et les exigences du Système de Management Environnemental (SME – selon les normes ISO). Le but de Lydec en matière de certification est de dépasser l'objectif de conformité pour s'orienter vers une démarche d'amélioration continue.

Le tableau suivant rend compte du niveau de certification de différentes activités de Lydec :

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Pourcentage des sites d'exploitation certifié par la norme ISO 14001 (en pourcentage du total des sites)						
Assainissement	25%	50%	50%	75%	75%	75%
Energie électrique	-	-	20%	30%	35%	35%
Masse salariale employée dans une structure certifiée par un organisme accrédité par un SME (en % du total)	3,10%	3,10%	8,10%	8,80%	10%	10%
Puissance électrique concernée par la certification ISO 14001 (en MW)	1,6	12,8	200,1	529,4	529,4	564

Principaux objectifs en matière d'impact environnemental au niveau des activités d'exploitation

Les objectifs métiers de Lydec sont en ligne avec les objectifs stratégiques de sa Feuille de route Développement Durable 2030, et en particulier :

- Être un acteur de référence de la gestion durable de la ressource en eau ;
- Agir pour la préservation de l'océan et du littoral ;
- Contribuer à la gestion efficiente de l'énergie à travers nos activités ;
- Anticiper les enjeux liés au changement climatique.

Principaux objectifs de l'activité de distribution d'eau potable

Le rôle des services de distribution est de garantir l'alimentation en eau potable pour toutes les parties prenantes de Lydec, dans un contexte de stress hydrique et d'urbanisation.

En plus d'assurer la distribution d'eau potable, Lydec doit prendre en compte des enjeux environnementaux et sanitaires de grande importance. D'abord, les équipes opérationnelles doivent limiter les pertes en eau potable, notamment les pertes dues aux fuites dans les réseaux. A ce titre, l'amélioration des rendements de distribution est un objectif central de la politique environnementale au niveau opérationnel.

Il est également crucial pour Lydec de sauvegarder le patrimoine d'infrastructures en optimisant le renouvellement du réseau de distribution d'eau, notamment afin d'éviter la détérioration de la qualité de l'eau ainsi que les fuites de matières. Lydec veille à la qualité de l'eau potable distribuée sur de son réseau de façon continue via Labelma, son laboratoire d'analyses des eaux (voir « Impacts positifs de Lydec sur son environnement » dans « 8.6.1. Impacts environnementaux de l'activité »).

Principaux objectifs de l'activité d'assainissement

Les objectifs de Lydec en matière de préservation de l'environnement s'inscrivent dans le cadre de la Charte Nationale de l'Environnement et du Développement Durable ainsi que du Plan directeur antipollution de la Wilaya de Casablanca-Settat.

L'entreprise se mobilise afin de relever les défis technologiques et humains des grands projets de dépollution, et également pour la lutte contre les inondations et les pressions environnementales associées. Enfin, limiter la pollution liée aux rejets d'eaux usées dans l'écosystème est une priorité majeure pour Lydec.



Principaux objectifs de l'activité éclairage public

A l'instar des services de distribution d'électricité, les équipes doivent s'inscrire dans une démarche d'efficacité énergétique afin de réduire l'impact carbone de l'entreprise et participer à la lutte contre le dérèglement climatique. Cela fait notamment écho à la volonté de Lydec de s'inscrire dans une démarche de certification, et plus précisément de prendre en compte les nouvelles exigences réglementaires ou normatives dès leurs publications pour s'aligner le plus vite possible avec les meilleurs standards. Dans cette optique, les équipes en charge de l'éclairage public ont également pour objectif d'utiliser les nouvelles technologies comme un levier d'amélioration environnemental.

La politique de Lydec en matière d'éclairage public est également tournée vers la maintenance et les actions préventives en vue d'allonger la durée de vie des infrastructures et d'éviter les émissions carbone liées à l'achat de nouveaux matériels ou la construction de nouveaux bâtiments. Avec près 155.000 points lumineux, la maintenance non destructive des candélabres est un enjeu central.

Les activités d'éclairage public sont également concomitantes avec le développement des projets liés au concept de Smart City. Si l'amélioration du cadre de vie et la mise en valeur du patrimoine urbain sont des problématiques stratégiques, Lydec a également pour objectif de participer au développement des nouveaux tissus urbains en limitant leur futur impact environnemental. C'est ainsi que l'entreprise a pour ambition d'accompagner le Plan de développement de la ville à travers plusieurs projets d'aménagement.

Depuis 2017, les objectifs de Lydec en termes d'éclairage public s'appuient notamment sur la norme ISO 50001 qui permet de guider l'entreprise vers une amélioration de son rendement énergétique tout en assurant la conformité réglementaire de ses activités.

Lydec a déployé des ressources afin d'évaluer la performance (diagnostics terrain, revue énergétique, etc.) et atteindre les standards requis par l'ISO 50001. En 2019, l'entreprise a reçu la certification ISO 50 001 pour son activité d'éclairage public.



Depuis 2020, Lydec se prépare à faire évoluer le périmètre de son système de management de l'énergie conformément à la norme ISO 50 001 v 2018 à l'ensemble des activités de Lydec.

Principaux objectifs de l'activité de distribution d'électricité

Le territoire du Grand Casablanca est particulièrement exposé à une dégradation du rendement énergétique en raison de deux phénomènes : la verticalisation de l'habitat (cette tendance est d'ailleurs renforcée par l'urbanisation grandissante), et le vieillissement accéléré du réseau causé par une puissance appelée de plus en plus importante du fait du développement économique du territoire.

L'objectif principal de Lydec est donc l'optimisation continue et systématique de la performance énergétique du réseau de distribution.

8.6.3. Actions et mesures mises en place

Les actions et mesures mises en avant, en interne et en externe, pour limiter les impacts sur l'environnement, concernent principalement l'année 2020.

Mesures mises en place pour limiter les consommations d'eau et d'énergie, ainsi que la génération de déchets

Lydec met en œuvre plusieurs actions pour limiter l'impact environnemental lié à sa consommation d'eau, d'énergie, et de carburant à usage interne, et réduire la génération de déchets.

Mesures pour réduire la consommation d'eau à usage interne

Pour réduire sa consommation d'eau en interne, Lydec agit sur deux axes. D'abord, l'entreprise souhaite responsabiliser ses collaborateurs ainsi que certaines parties prenantes externes (prestataires, etc.). Dans cette optique, Lydec a mis en place des opérations de sensibilisation afin de partager les bonnes pratiques et les écogestes permettant une réduction de la consommation d'eau. En parallèle, l'entreprise a mis en place un certain nombre d'actions directement destinées à réduire la consommation d'eau au quotidien : plantes à faible consommation d'eau pour les jardins, arrosage automatique programmé, chasses d'eau à deux poussoirs, etc.

Afin de suivre l'impact de ces mesures au plus près et actualiser ses objectifs de réduction, Lydec suit les consommations d'eau par entité.

Ces mesures ont permis à Lydec de réduire sa consommation annuelle d'eau à usage interne de plus de 40.000 m³ entre 2018 et 2020, passant de plus de 200.000 m³ à environ 160.000 m³ (voir « Consommations d'eau et d'énergie à usage interne » dans « 8.6.1. Impacts environnementaux de l'activité »).

Mesures pour réduire la consommation d'électricité en interne

La consommation d'électricité est particulièrement émettrice de GES. Pour limiter son impact sur l'environnement, Lydec agit quotidiennement pour réduire la consommation interne d'énergie.



Tout comme pour l'eau, les actions de l'entreprise se déclinent en deux axes. Premièrement, Lydec souhaite responsabiliser ses collaborateurs. Dans ce sens, l'entreprise a décentralisé les budgets dédiés à la consommation d'énergie afin que chaque entité soit responsable de la maîtrise de sa propre consommation (et du budget correspondant). Toujours pour responsabiliser ses collaborateurs et leur permettre d'intégrer les bonnes pratiques, Lydec a lancé une campagne sur les « écogestes ». En parallèle, Lydec utilise une panoplie de solutions techniques pour réduire sa consommation d'énergie : l'utilisation d'ampoules LED basse consommation, l'installation de détecteurs de mouvement, arrêt automatique de la climatisation en soirée, etc.

Mesures pour réduire la consommation de carburant en interne

Lydec est parvenue à réduire sa consommation de carburant chaque année depuis 2016 (voir « Consommations d'eau et d'énergie à usage interne » dans « 8.6.1. Impacts environnementaux de l'activité »). Ce résultat est le fruit de deux types d'actions :

D'abord, une partie de la consommation a pu être évitée en améliorant les processus logistiques inhérents au parc automobile de l'entreprise. Un projet d'ordonnancement a notamment été mis en place afin de rationaliser les déplacements des équipes opérationnelles.

La mutualisation de certains véhicules entre plusieurs collaborateurs a également été mise en place.

Ensuite, l'entreprise a modernisé sa flotte de véhicules en remplaçant les voitures les plus polluantes : 52 véhicules légers ont ainsi été remplacés en 2020. En parallèle, 196 boîtiers intelligents ont été installés pour mesurer la consommation des véhicules, évaluer le comportement des conducteurs et identifier des leviers d'amélioration. Une fois les bonnes pratiques partagées, moins d'excès de vitesse ont été enregistrés et les conducteurs ont adopté une conduite moins consommatrice de carburant. Enfin, Lydec s'est dotée d'une dizaine de vélomoteurs électriques pour ses coupeurs.



Mesures pour réduire la génération de déchets en interne

Lydec a pour mission d'assurer la distribution en eau et en électricité du Grand Casablanca et de répondre aux besoins des différents acteurs du territoire et doit pour cela mener des actions parfois génératrices de déchets. Par exemple : le centre de maintenance des engins spéciaux produit des huiles usagées, le matériel informatique peut devenir obsolète, et les activités de distribution d'électricité demandent le remplacement régulier de certains câbles.

Pour réduire l'impact de ses déchets sur l'environnement, Lydec agit à la fois en amont et en aval de ses activités.

D'abord, Lydec se mobilise pour réduire sa production de déchets. Dans cette optique, l'entreprise a diminué l'usage du plastique à la fois au niveau des sites d'exploitation et au niveau des bureaux. Lydec encourage également ses collaborateurs à éviter l'utilisation de consommables jetables, par exemple les fournitures de bureau (agrafes, surligneurs, etc.) ou les capsules de café.

En parallèle, Lydec met en place des actions pour limiter l'impact des déchets qu'il n'est pas possible d'éviter. Dans ce cadre, l'entreprise optimise le tri sélectif, notamment au niveau de la gestion de sa flotte de véhicules (récupérations des huiles, etc.). Lydec privilégie le réemploi au recyclage. Ainsi, lorsque cela est possible, l'entreprise effectue des dons, notamment d'équipements informatiques, aux écoles, associations, et autres établissements caritatifs.

Mesures mises en place par Lydec pour dépolluer le Grand Casablanca

Gestion des déchets issus des eaux usées

Du fait de l'écoulement naturel des eaux vers l'océan et du nombre important d'habitants (et d'activités économiques associées), le littoral de Casablanca est souvent pollué par des déchets solides. Déchets ménagers divers et emballages plastiques ne sont que deux exemples de déchets ayant un impact négatif sur la faune et la flore environnante.

Mise en service en 1994 dans le cadre de l'anti-pollution de la zone Ouest de Casablanca, la station El Hank traite jusqu'à 50% des eaux usées de Casablanca. En 2020, Lydec a poursuivi l'extraction des déchets issus des surverses de la station lors des grands épisodes pluvieux. Ce sont ainsi 8 tonnes de colis, chiffons, canettes et filets de pêches usagés, entre autres déchets, qui ont été collectés par les équipes de nettoyage qui surveillent et retirent les déchets accessibles dès qu'ils sont identifiés et accessibles par la terre. De plus, en fin d'année 2020, Lydec a mis en place une solution innovante au niveau de la station El Hank et de l'esplanade à proximité de la Grande Mosquée Hassan II : le filet d'interception des déchets flottants (avant leur déversement en mer).

En plus des déchets solides, Lydec porte une attention toute particulière aux rejets d'eaux industrielles qui menacent le littoral. En 2020, Lydec a signé 86 nouvelles conventions d'accompagnement, et a réalisé 2.343 enquêtes sur les rejets industriels. Lydec a également réalisé 490 assistances



techniques auprès des industriels pour limiter la pollution.

Dans le même cadre, Lydec réalise des missions de surveillance de la qualité des eaux du littoral, en particulier des plages du Grand Casablanca.

Optimisation de la performance environnementale des sites de gestion des eaux usées

Les opérations de traitement des eaux usées ont un impact positif sur l'environnement car elles assurent le renouvellement d'une ressource rare et nécessaire au bon fonctionnement de la région. Toutefois, les sous-produits de traitement des eaux usées peuvent représenter un risque pour l'environnement s'ils ne sont pas correctement pris en charge. Dans ce cadre, Lydec mobilise ses collaborateurs pour s'assurer que ses sites soient à même de traiter les eaux efficacement tout en évitant de déverser les déchets dans l'environnement. Cela est vrai aussi bien pour les stations d'épuration de Médiouna et Nouaceur, qu'au niveau d'El Hank et d'Eaucéan, les deux stations de prétraitement de Lydec.

Dans ce cadre, Lydec assure en permanence la maintenance de tous ses sites pour éviter la contamination de l'écosystème par des rejets dangereux. En 2020, Lydec a instauré, au niveau de la station de pompage Zerkouni, une technique de curage des bâches par « grappin hydraulique », sans arrêt des pompes de la station et sans rejet et déversement des eaux usées en milieu naturel.

Amélioration de la performance environnementale des réseaux d'eau potable

La performance des réseaux d'eau potable est une problématique centrale pour Lydec. En 2020, l'entreprise a intensifié ses efforts pour limiter ses pertes en eau. Le plan d'actions mené par l'entreprise à cet égard a permis d'économiser plus de 10 millions de m³ d'eau potable en 2020. Dans la continuité des résultats des années précédentes, le rendement de distribution d'eau potable s'est maintenu en 2020 et a atteint 77.32%.

Pour parvenir à ce résultat, l'entreprise a notamment renforcé ses effectifs pour la recherche de fuites. Le nombre de collaborateurs intégrés aux équipes de recherche a doublé en 2020. En parallèle, et toujours pour lutter contre les fuites, Lydec a accru son parc de détecteurs

acoustiques (2.000 détecteurs au total). Pour lutter contre les fuites en aval, Lydec a amélioré la capacité de son réseau à se réguler en cas d'incident à travers la création de neuf postes de régulation de pression et grâce à l'optimisation en continu des consignes de pression à tous les étages des bâtiments. En plus de cela, plusieurs opérations de renouvellement ont été menées, notamment pour remplacer les parties du réseau constituées de fonte grise, sujettes à la dégradation (et donc aux fuites). En 2020, plus de 1.837 fuites sur conduite ont été détectées et réparées.

Afin de renforcer la performance environnementale de l'exploitation et de la distribution d'eau potable, la transition vers un réseau intelligent a été accentuée en 2020. Une partie des tronçons concernés par le renouvellement a d'ailleurs été identifiée grâce aux nouvelles technologies de détection (smart ball, outils de diagnostic de corrosion, etc.). En 2020, Lydec a « écouté » près de 19.000 km de réseaux lors des opérations d'inspections nocturnes.

Optimisation de l'efficacité énergétique

L'efficacité énergétique fait partie des enjeux prioritaires de l'entreprise en termes d'impact sur l'environnement. L'atteinte des objectifs de l'entreprise concernant la réduction de ses émissions de GES est d'ailleurs en partie conditionnée par la capacité de Lydec à optimiser son réseau de distribution d'électricité et d'éclairage public. C'est dans cette optique que Lydec met chaque année en place de nouvelles mesures au niveau opérationnel.

Lydec a poursuivi sa campagne de contrôle du comptage des clients Moyenne Tension afin de lutter contre les fraudes éventuelles et détecter les pertes non techniques. A fin décembre 2020, 1.783 postes clients ont été contrôlés sur la plateforme de télérelève, dont 450 également contrôlés sur site. De plus, la poursuite des actions de lutte contre les fraudes et anomalies sur les réseaux électriques Basse Tension, ont permis de récupérer 12.02 GWh, grâce aux actions conjointes de la sectorisation et de l'analyse ciblée de la consommation des clients en fonction de leur activité et fluctuation de leur consommation. Pendant cette période, Lydec a également adapté la puissance de 120 postes de distribution publique afin d'aligner les besoins de ses clients avec les outils de distribution et éviter les consommations d'énergie inutiles (gain de 288,3 MWh).

Ces opérations ont permis à Lydec de limiter les pertes en rendement sur son réseau de distribution d'électricité malgré un contexte tendu (développement urbain et vieillissement des infrastructures privées de réception).

En parallèle, Lydec a mis en place une campagne de renouvellement de son parc d'éclairage public. L'entreprise a notamment choisi de se tourner vers la technologie LED qui dispose d'une meilleure durée de vie et qui nécessite beaucoup moins d'énergie que les alternatives plus classiques utilisées pour les candélabres (lampes à sodium haute pression ou iodures métalliques par exemple), en cohérence avec l'une des orientations du SDAL. Ce sont ainsi 16 400 luminaires LED qui ont été posés et exploités sur le périmètre de la gestion déléguée en 2020.

De plus, cette composante LED a été intégrée au cahier des charges lotissement qui a été revu, ainsi que dans les projets de restructuration des quartiers en basse tension sur la partie éclairage public. Pour que les collaborateurs puissent appréhender facilement cette nouvelle technologie, l'entreprise construit un portefeuille de modules de formation au travers de son Académie Lydec.

Plus généralement, et à l'instar des activités qui concernent le traitement et la distribution d'eau, Lydec a mis en place des mesures afin de répondre aux exigences du Système de Management Environnemental. En 2017 et en 2018, Lydec avait mis en place plusieurs mesures à l'échelle de toute l'entreprise afin de s'aligner avec les exigences de la certification ISO 50001 pour son activité d'éclairage public (définition de la politique énergétique, mobilisation des parties prenantes concernées, etc.). Grâce à ce plan d'actions, Lydec a obtenu en 2019 l'accréditation pour la toute nouvelle version de la norme ISO 50001 (version 2018). L'obtention de la certification ISO 50001 illustre la capacité de Lydec à fédérer ses équipes et à mettre en place des solutions concrètes au niveau des bonnes pratiques de management, de l'innovation, des services achats, et de la mobilisation des parties prenantes. Les prochaines étapes de mise en œuvre du système de management de l'énergie (SMEn) consisteront à matérialiser des actions pour la fiabilisation des données techniques (Patrimoine et Facturation).



مؤسسة ليدك
Fondation Lydec



Un engagement durable

8.7.1. Objectifs et domaines d'intervention de la Fondation Lydec

La Fondation Lydec a été créée en janvier 2015 afin de structurer la démarche d'engagement sociétal de Lydec, en partenariat avec le tissu associatif et la société civile sur son territoire d'ancrage, le Grand Casablanca.

Les principaux objectifs de la Fondation Lydec sont :

- Coconstruire des projets porteurs avec des acteurs de référence dans les domaines de l'environnement et de la solidarité de proximité ;
- Promouvoir l'engagement sociétal des collaborateurs de Lydec ;
- Assurer une meilleure visibilité des actions d'engagement sociétal de Lydec.

Conformément à la démarche RSE de Lydec, la Fondation Lydec intervient principalement sur trois axes d'intervention, en lien avec l'exercice de ses activités et les enjeux de son territoire d'ancrage :

- L'Environnement, et en particulier l'éducation et la sensibilisation à l'environnement et au développement durable ;

- La Solidarité de proximité, avec le soutien à l'éducation et à l'insertion économique et sociale des populations en difficulté, notamment les jeunes et les femmes ;
- L'Engagement sociétal des collaborateurs de Lydec.

8.7.2. Gouvernance et principes d'éthique de la Fondation Lydec

La Fondation Lydec est gérée par un Conseil d'Administration composé de directeurs de Lydec ainsi que de deux administrateurs indépendants représentants de la société civile. Dans le cadre de sa démarche RSE et conformément à ses engagements pris dans le domaine de la lutte contre la corruption, comme ceux du Pacte Mondial des Nations Unies, Lydec a mis en place un Système de Management Anti-corruption (SMAC), et compte tenu des valeurs d'éthique et d'intégrité qu'elle porte, la Fondation Lydec applique les principes du SMAC sur le périmètre de ses activités. Cette démarche prend effet via :

- La déclinaison des procédures et documents de référence établis pour Lydec et applicables à la Fondation Lydec tels que la charte éthique ou la politique « cadeaux » de Lydec ;

- La mise en place d'un certain nombre de documents spécifiques à la Fondation, conformément aux exigences de la norme ISO 37001, tels que le règlement intérieur ou l'intégration d'une clause relative au respect des principes du SMAC dans les conventions de partenariat signées avec les partenaires de la Fondation.

8.7.3. Bilan des 5 ans de la Fondation Lydec (2015-2019)

Durant ses cinq premières années d'existence, la Fondation Lydec a réalisé, en partenariat avec le tissu associatif et des acteurs de la société civile, des actions concrètes et à fort impact social, sociétal et environnemental.

Concrétisés à travers des partenariats structurants conclus avec des associations de référence, les programmes d'actions 2015-2017 et 2018-2020 de la Fondation Lydec, ont permis la réalisation de projets emblématiques sur les trois axes d'intervention de la Fondation Lydec.

Sur la période 2015-2019

Sur l'axe « Environnement », et en collaboration avec ses partenaires :

- Mobilisation renforcée des associations civiles dans les domaines de l'environnement, développement durable



et changements climatiques (en partenariat avec l'Alliance Marocaine pour le Climat et le Développement Durable (AMCDD) Casa-Settat) ;

- Plus de 87.000 estivants ont été sensibilisés à la protection de l'environnement, dans le cadre de l'opération annuelle « Plages Propres » sur les deux plages parrainées Lalla Meryem et Nahla (en partenariat avec la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement (FM6E) et l'Association des Enseignants des Sciences de la Vie et de la Terre (AESVT)) ;
- Plus de 64.500 élèves ont visité les Centres d'Education à l'Environnement de Casablanca et Mohammedia (en partenariat avec l'AESVT) ;
- 1.600 m² d'espace expérimental d'agriculture urbaine regroupant plus de 80 espèces végétales irriguées par les eaux usées épurées de la Step de Médiouna, ont accueilli plus de 2.100 visiteurs (en partenariat avec l'Association Recherche-Action pour le Développement Durable (ARADD)).

Sur l'axe « Solidarité de proximité », et en collaboration avec ses partenaires :

- Près de 1.400 élèves ont bénéficié d'un programme préscolaire (en partenariat avec la Fondation Zakoura, la Fondation Marocaine pour la Jeunesse, l'Initiative et le Développement (MJID), et/ou l'Association Espace Point de Départ (ESPOD)) ;
- Plus de 160 femmes bénéficiaires inscrites pour les formations relatives aux métiers de la cuisine – pâtisserie, de la coupe et couture, ou à l'auto-entrepreneuriat (en partenariat avec ESPOD) ;
- Plus de 4.200 paniers ont été distribués à des familles dans le besoin à l'occasion de l'opération annuelle Ramadan Attadamoun (en partenariat avec les associations ESPOD, Association Al Amal, Association Aides et Action 2M, Association Bab Rayan, ...).

Sur l'axe « Engagement sociétal des collaborateurs », et en collaboration avec ses partenaires :

- 23 projets de raccordement en eau, assainissement, électricité et éclairage public ont été engagés par Aquassistance Maroc au profit de plus de 3.500 familles situées dans des zones

enclavées du Maroc (châteaux d'eau, forages, pompage solaire, éclairage solaire, sanitaires d'écoles ...) ;

- 28 étudiants méritants ont pu bénéficier d'un programme d'accompagnement assuré par Lydec (en partenariat avec la Fondation Marocaine de l'Etudiant (FME)) ;
- 10 lycéennes et lycéens ont bénéficié d'une bourse de mérite et d'un mentorat assuré par les collaborateurs de Lydec dans le cadre du programme Imtiaz I initié par la Fondation Lydec sur la période 2015-2018, et 20 lycéennes et lycéens en bénéficient dans le cadre du programme Imtiaz II, en cours sur la période 2019-2021.

La Fondation Lydec renouvellera ses partenariats structurants pour la période 2021-2023.

8.7.4. Principales actions de solidarité dans le contexte Covid-19 (2020)

La Fondation Lydec a poursuivi ses actions de solidarité dans le contexte sanitaire de pandémie Covid-19, en partenariat avec le tissu associatif, et notamment dans le cadre de son axe d'intervention « solidarité de proximité » :

- A l'occasion de la 8^e édition de l'opération « Ramadan Attadamoun », organisée au profit de familles du Grand Casablanca dans le besoin, ce sont près de 1.000 paniers de produits alimentaires et sanitaires de première nécessité qui ont été distribués en partenariat avec la Banque Alimentaire et les autorités locales ; et près de 800 bons d'achats qui ont été distribués auprès d'autres personnes et familles dans le besoin, et

ce, en partenariat avec sept associations (Association Espace Point de Départ (ESPOD), Association Bénévoles Al Amal, Association Aides et Actions 2M, Association Bab Rayan, Association Marocaine pour le Soutien de l'Orphelin (AMSO), Association Soubai Bensouda Sport et Culture, et Association Al Amal pour l'Environnement et Développement et le Travail Social).

- 20 ordinateurs reconditionnés ont été remis à des familles casablancaises dans le besoin et leurs enfants afin qu'ils puissent bénéficier du télé-enseignement mis en place par le gouvernement pendant le confinement sanitaire, dans le cadre de l'opération « Ordinateurs pour tous » en partenariat avec l'association Bidawa+.

Par ailleurs, sur l'axe « Environnement », la Fondation Lydec a organisé la 18^e édition de l'opération Plages Propres sur la plage Lalla Meryem, et la 3^e édition sur la plage Nahla, en partenariat avec la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement (FM6E), et les autorités locales de Casablanca, dans le strict respect des règles et mesures sanitaires en vigueur, dues au contexte de pandémie Covid-19. Plus de 35.000 estivants ont été sensibilisés à la préservation de l'environnement, de l'océan et du littoral, et à la limitation de la propagation du virus via l'application des gestes barrière.

A travers ces résultats, la Fondation Lydec se positionne aujourd'hui comme un acteur contribuant concrètement au développement durable du Grand Casablanca.





8.8

Note méthodologique du Reporting ESG

8.8.1. Contexte

La circulaire n°03/19 de l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux (AMMC) du 20 février 2019, inclut, dans son annexe III.2.M., un volet sur la publication d'informations ESG pour les émetteurs concernés. Le deuxième rapport de contribution sociale, sociétale et environnementale de Lydec – le premier ayant été publié en 2017 sur une base volontaire – permet notamment de répondre à ces nouvelles exigences. La table de correspondance AMMC-Lydec (annexe 2) permet de faire le lien entre les informations requises par la circulaire et les informations communiquées dans le rapport financier annuel 2020 de Lydec, incluant les informations ESG du chapitre « 8. Rapport de contribution sociale, sociétale et environnementale ».

Au-delà de l'obligation réglementaire, ce rapport de contribution sociale, sociétale et environnementale s'inscrit dans une logique de transparence vis-à-vis des différentes parties prenantes de l'entreprise, en particulier externes (clients, autorités, analystes, etc.), et de volonté de renforcer la lisibilité de la démarche RSE de Lydec.

Pour établir son reporting ESG, Lydec s'inspire notamment aux standards internationaux les plus reconnus en matière de reporting extra-financier, à savoir ceux de la Global Reporting Initiative (GRI), (actuellement les « GRI Sustainability Reporting Standards »).

8.8.2. Périmètre de reporting

Le périmètre de reporting des informations ESG couvre :

- > La période de l'exercice 2020 (du 01/01/2020 au 31/12/2020), et/ou des exercices précédents pour certaines informations (précisés dans le corps du rapport),

- > L'ensemble des collaborateurs de Lydec,
- > L'ensemble des sites administratifs et techniques de Lydec,
- > L'ensemble des activités et métiers de Lydec sur le territoire Grand Casablanca :
 - La distribution d'eau potable,
 - L'assainissement liquide,
 - La distribution d'électricité,
 - L'éclairage public.
- > L'ensemble des activités de la Fondation Lydec menées dans le cadre de ses programmes de partenariats 2015-2017 et 2018-2020.

8.8.3. Organisation du reporting

Le reporting des informations ESG est le fruit d'une collaboration entre les différentes directions et entités contributrices au sein de Lydec, et est piloté par la Direction de la Communication, du Développement Durable, et de l'Innovation (DCDDI).

Processus de collecte des informations

Les informations publiées dans le présent rapport proviennent essentiellement :

- > Des informations déjà publiées par Lydec via d'autres canaux de communication,
- > Des informations internes collectées spécifiquement à l'occasion de la campagne de reporting ESG de l'exercice 2020 auprès des directions et entités concernées.

Le processus de collecte des informations diffère selon la nature des informations et les entités contributrices, en particulier :

- > Pour les informations relatives à la gouvernance et à l'éthique : la Direction Gestion du Contrat et la Déontologie de Lydec collectent ces informations,



- > Pour les informations sur les parties prenantes : le Département Développement Durable et la Fondation Lydec collectent une partie de ces informations, et l'autre partie est collectée auprès des autres directions et entités de Lydec,
- > Pour les informations sociales : la Direction des Ressources Humaines (DRH) s'appuie sur le Système d'Information SAP-HR qui est articulé autour de quatre modules : SAP paie, SAP formation, ainsi que SAP-PA et GT qui permettent une gestion administrative et dématérialisée des dossiers physiques des collaborateurs Lydec,
- > Pour les informations santé et sécurité : les données relatives à la santé des collaborateurs sont collectées par la DRH, avec l'appui du Centre de Santé ; puis, un réseau de préventeurs sécurité veille rigoureusement à remonter les données concernant les incidents sécurité et accidents du travail auprès de la Direction Prévention Sécurité,
- > Pour les informations environnementales : les relevés de consommation d'eau, d'électricité, et de carburant sont collectés et traités par la Direction des Fonctions Support, sur la base des informations fournies par les sites administratifs et techniques concernés.

Fréquence de reporting des informations et contrôles effectués

La fréquence de collecte des informations effectuée par les directions et entités contributrices au reporting ESG est régulière, et cela afin de réaliser des contrôles de cohérence et vérifier leur fiabilité avant de le reporting final. La fréquence de reporting et la nature des contrôles effectués peut varier d'une direction ou entité à l'autre (ex. tableaux de bord de suivi et contrôle mensuel, semestriel, etc.).

Processus de consolidation et de validation finale des informations

Un Comité de Pilotage, composé de la Direction Administrative et Financière (DAF), de la Direction Gestion du Contrat (DGCO) et de la Direction de la

Communication, du Développement Durable, et de l'Innovation (DCDDI), a été mis en place dès 2019 afin de :

- > Collecter les informations auprès des directions et entités contributrices concernées (voir processus de collecte),
- > Effectuer des contrôles de cohérence sur les informations collectées,
- > Consolider les informations dans le présent rapport annuel 2020.

Le rapport annuel 2020 a ensuite été validé par la Direction Générale, puis le Conseil d'Administration, en février 2021. Par ailleurs, certaines informations ESG de Lydec sont également communiquées et consolidées au niveau du Groupe SUEZ qui met à disposition de ses filiales des outils de reporting, en particulier :

- > Pour le reporting environnemental : une solution informatique en ligne est utilisée depuis 2003. Elle permet la gestion et la documentation du périmètre de reporting, la saisie, le contrôle et la consolidation des indicateurs, l'édition de rapports et, enfin, la mise à disposition de la documentation nécessaire à la collecte et au contrôle des données.
- > Pour le reporting social : un outil de consolidation financière permet la collecte, le traitement et la restitution de données saisies par les entités juridiques locales via une phase dédiée aux indicateurs sociaux.





Afin de s'assurer de la fiabilité des informations remontées par les filiales, le Groupe SUEZ effectue des contrôles de cohérence en interne, ou via le recours à un organisme tiers indépendant dans le cadre des travaux de vérification menés en cohérence avec les dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce français. A noter que Lydec a déjà fait partie de l'échantillon des entités sélectionnées pour ces travaux de vérification.

8.8.4. Limites méthodologiques et processus d'amélioration continue

Il convient de préciser que :

- > Pour certaines informations, le processus de reporting peut légèrement varier d'une direction ou entité contributrice à l'autre,
- > Certaines informations peuvent ne pas être communiquées à périmètre constant d'une année à l'autre. Pour autant, le périmètre courant de Lydec ne varie que très peu, voire pas du tout, d'une année à l'autre (sites, activités et reporting similaires).

Afin d'améliorer le processus de reporting des informations ESG, Lydec déploie plusieurs actions, et en particulier :

- > La sensibilisation des contributeurs, facilitée grâce à un dialogue continu avec le comité de pilotage du reporting,
- > La mise en place d'outils permettant de collecter, contrôler et consolider les informations de façon optimale et efficace.

Définition des indicateurs quantitatifs

Les indicateurs quantitatifs définis ci-après sont en cohérence avec le périmètre de reporting précisé précédemment, couvrant ainsi : l'ensemble des collaborateurs, sites administratifs et techniques, activités et métiers de Lydec. Ils ont été calculés sur les exercices concernés et précisés dans le corps du rapport (année calendaire 2020 et/ou années antérieures).

Informations sociales

- > Nombre de démissions : Nombre de départs de l'entreprise imputables à une démission.
- > Nombre de licenciements : Nombre de départs de l'entreprise imputables à un licenciement.
- > Embauches CDI : Nombre d'employés embauchés par l'entreprise en Contrat à Durée Indéterminée.
- > Embauches CDD : Nombre d'employés embauchés par l'entreprise en Contrat à Durée Déterminée.
- > Répartition des effectifs par catégorie d'employés : Nombre d'employés (effectif en fin d'année) de la catégorie concernée / Nombre total d'employés (effectif en fin d'année).
- > Nombre d'années d'ancienneté : Temps écoulé en année(s) révolue(s) entre le jour d'arrivée du salarié dans l'entreprise et le 31 décembre de l'année concernée.
- > Effectif par ancienneté : Nombre d'employés (effectif en fin d'année) de la catégorie d'ancienneté concernée (Ex. « 0 à 5 ans ») / Nombre total d'employés (effectif en fin d'année).
- > Nombre d'employés formés : Nombre d'employés ayant suivi au moins une formation professionnelle proposée par l'entreprise (modules e-learning et/ou formations présentielle).
- > Nombre d'heures de formation : Nombre d'heures de formation suivies par les employés concernés (modules e-learning et/ou formations présentielle).
- > Part de personnes formées par rapport à l'effectif global (en %) : Nombre d'employés formés (en ETP) / Nombre total d'employés (en ETP).
- > Budget formation par rapport à la masse salariale totale : Budget dédié à la formation des employés de l'entreprise / Masse salariale totale.
- > Accident du travail : Tout accident qui survient par le fait ou à l'occasion du travail, à une personne travaillant pour le compte de l'entreprise.



- > Nombre d'accidents du travail en service : Nombre d'accidents du travail survenus sur le lieu de travail de l'employé.
- > Nombre d'accidents du travail en trajet : Nombre d'accidents du travail survenu pendant le trajet d'aller ou de retour entre le lieu de travail et la résidence ou le lieu de restauration de l'employé.
- > Total des accidents du travail : Nombre d'accidents de travail en service + nombre d'accidents du travail en trajet.
- > Taux de gravité des accidents du travail : Nombre de journées indemnisées pour 1000 heures travaillées sur l'année concernée, soit le nombre de journées perdues par incapacité temporaire pour 1000 heures travaillées.
- > Taux de fréquence des accidents du travail : Rapport entre le nombre total d'accidents sur le lieu de travail ayant entraîné la mort ou une incapacité de travail d'au moins un jour sur l'année concernée, multiplié d'un coefficient d'un million.
- > Répartition des situations dangereuses par type (en %) : Nombre de situations dangereuses remontées par catégorie / Nombre total de situations dangereuses remontées.

Informations environnementales

- > Consommation d'eau à usage interne (en m³) : Volume d'eau consommé par l'ensemble des sites administratifs et techniques de l'entreprise.
- > Consommation d'énergie à usage interne (en kWh) : Quantité d'électricité consommée par l'ensemble des sites administratifs et techniques de l'entreprise.
- > Consommation de carburant par type de véhicule ou d'engin (en milliers de litres) : Quantité de carburant consommée par les véhicules et engins utilisés par Lydec.
- > Pourcentage des sites d'exploitation certifiés par la norme ISO 14001 (en % du total des sites) : Nombre de sites d'exploitation certifiés par la norme ISO 14001 / Nombre total de sites d'exploitation.

- > Pourcentage d'employés dans une structure certifiée par un organisme accrédité par un SME (en % du total) : Nombre d'employés (en ETP) travaillant dans une structure certifiée par un organisme accrédité par un SME / Nombre total d'employés de l'entreprise (en ETP).
- > Puissance électrique concernée par la certification ISO 14001 (en MW) : Puissance électrique produite par des structures disposant d'une certification ISO 14001 / Puissance électrique produite par l'ensemble des sites de l'entreprise.
- > Taux de conformité globale pour l'analyse de l'eau : Nombre d'échantillons analysés et certifiés conformes par Labelma (le laboratoire d'analyse des eaux de Lydec) au regard des normes marocaines / Nombre total d'échantillons analysés par Labelma.
- > Rendement de distribution d'eau potable (en %) : Volume d'eau potable consommé par les clients / volume d'eau potable introduit dans le réseau de distribution.





Siège : 48, rue Mohamed Diouri – 20110 Casablanca
Tél : + 212 (0) 522 54 90 22

Pour plus d'informations sur Lydec, rendez-vous sur :
www.lydec.ma - blog.lydec.ma

