



RAPPORT ANNUEL 2003



**Vers
Massira
2007**

Le mot du Directeur Général	p.5
Chiffres clés 2003	p.6
Structures de LYDEC à fin 2003	p.7
Faits marquants en 2003	p.8
Investissements et activités sectorielles	p.11
Exploitation Electricité Pour un réseau électrique fiable et sécurisé	p.12
Exploitation Eau Un programme ambitieux pour maîtriser la qualité et la ressource	p.14
Assainissement liquide Anticiper le développement de la ville pour mieux planifier son infrastructure	p.16
Amélioration du Service à la Clientèle Bâtir une relation de confiance et de proximité	p.19
Management des Ressources Humaines Professionalisme et esprit d'équipe pour atteindre l'efficacité	p.23
Information et communication Innovation et diversité pour une plus grande proximité	p.25
Démarche Qualité 2003 : année de l'action	p.27
Système d'Information Des outils de pointe au service de la performance	p.28
Développement durable Un engagement fort d'une entreprise citoyenne	p.30
Rapport Financier	p.32





Le mot du Directeur Général

Six ans de progrès.



Nos métiers sont au cœur des besoins fondamentaux des hommes. Cette responsabilité nous incite à poursuivre en continu nos efforts pour mettre nos prestations au service de tous les Casablancais et améliorer ainsi leur cadre de vie.

Pour ce travail de longue haleine, nous avons développé nos forces : un savoir-faire certain et reconnu dans nos domaines d'activité, une forte technicité, un partenariat actif avec la cité, un dynamisme et une mobilisation de ressources humaines de plus en plus professionnelles...

En nous appuyant sur nos valeurs, issues du projet Massira 2007, nous entendons tirer parti de ce potentiel pour atteindre l'excellence à tous les niveaux. C'est un objectif certes ambitieux, mais réaliste eu égard à la dynamique d'amélioration continue. Toutes les composantes de l'entreprise sont ainsi mobilisées dans des actions de long terme portées par la démarche qualité.

De manière concrète, ces actions répondent aux attentes exprimées par l'environnement et prospectent les gisements d'amélioration :

- Pour des clients de plus en plus exigeants, des solutions adaptées sont apportées en termes d'accueil, de prestations et de conseils. L'objectif est d'atteindre un niveau de professionnalisme aligné sur les standards internationaux les plus exigeants ;

- Face à l'évolution de ses métiers, de son environnement, de ses organisations et à l'accélération des progrès technologiques, LYDEC met tout en œuvre pour fiabiliser la qualité des fournitures eau et électricité et doter la capitale économique d'infrastructures à la mesure de ses ambitions, dans le respect de l'environnement ;
- Enfin, les collaborateurs de LYDEC fondent l'exercice quotidien de leurs métiers sur une qualité relationnelle alliant qualité, efficacité et proximité, mais aussi respect des valeurs de l'entreprise.

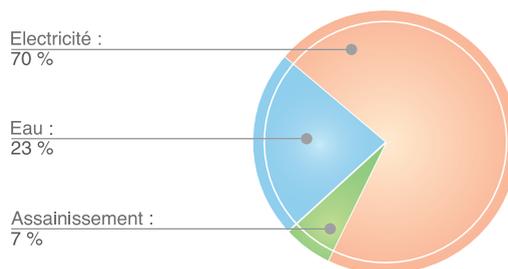
Ces axes d'amélioration découlent en droite ligne d'une vision, celle définie par Massira 2007. Ils s'imbriquent tout aussi naturellement dans une logique d'efficacité et de performance, celle voulue par la démarche qualité. C'est une démarche globale, qui comprend l'ensemble des activités de l'entreprise, processus par processus. L'excellence est au bout du chemin.

Guy CANAVY,
Directeur Général

Chiffres clés 2003

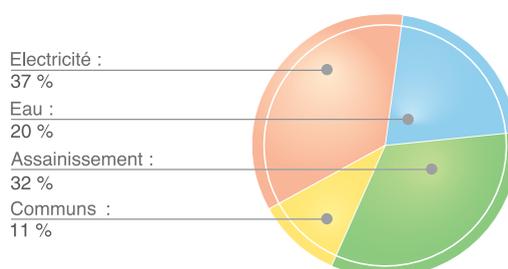
• Chiffre d'affaires :

MÉTIER	VOLUME (GWh-Mm ³)	VALEUR EN MDh
ELECTRICITÉ	2 910	2 733
EAU	118.2	891
ASSAINISSEMENT	114.6	253
TOTAL		3 877



• Investissements du 01/01/03 au 31/12/03 en MDh :

MÉTIER	MONTANT	%
ELECTRICITÉ	273.4	37
EAU	143.6	20
ASSAINISSEMENT	233.2	32
COMMUNS	83.9	11
TOTAL	734.1	100

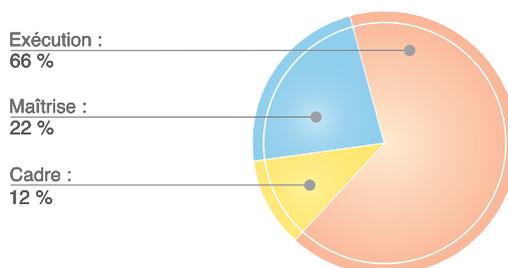


• Rendement en % :

MÉTIER	EAU	ELECTRICITÉ
RENDEMENT	72.6	92.4

• Répartition des effectifs au 31/12/03

CATÉGORIE	NOMBRE	%
CADRE	404	12
MAÎTRISE	725	22
EXÉCUTION	2 156	66
TOTAL	3 285	100



Structures de LYDEC

Conseil d'Administration

Gérard PAYEN
PRÉSIDENT

Bernard PRADES
SUEZ ENVIRONNEMENT

Bernard GUIRKINGER
SUEZ ENVIRONNEMENT

Dominique MANGIN d'OUINCE
SUEZ ENVIRONNEMENT

Michel BLEITRACH - ELYO

Jean Daniel LEVY - ELYO

Didier RETALI - ELYO

Marc REGNARD - EDF International

Henri BOYE - EDF International

Carlos TEMBOURY MOLINA

ENDESA Europa

José Manuel KINDELAN ALONSO

ENDESA Europa

José VILA BASSAS - AGBAREX

Comité Exécutif

Dominique MANGIN D'OUINCE
SUEZ ENVIRONNEMENT

Bernard DELABOUDINIÈRE - ELYO

Marc REGNARD - EDF International

José Manuel KINDELAN ALONSO
ENDESA Europa

José VILA BASSAS - AGBAREX

Guy CANAVY - LYDEC

Comité de Direction Générale

Guy CANAVY

Directeur Général

Alain PERRET

Directeur Général Adjoint

Fouad DJERRARI

Directeur Général Adjoint

Abdelhak AQALLAL

Directeur Général Adjoint

Yves REYMOND

Directeur Général Adjoint

Philippe RUEF

Secrétaire Général

Abdeljawad BENHADDOU

Directeur des Systèmes
d'informations

Tahar EL AGAL

Directeur Exploitation Eau et

Assainissement

Bouchra GHIATI

Directeur de la Communication

Abdelali HAITAMI

Directeur Administratif et Financier

Jean Marie LE QUEMENT

Directeur Grands Clients

Alain LE ROUX

Directeur Adjoint des Opérations

Mohamed ZELLOU

Directeur des Investissements

Objet du contrat

Un partenariat à valeur ajoutée

Après la signature du contrat de gestion déléguée, LYDEC a pris en charge, le 1^{er} août 1997 la distribution d'électricité, d'eau et d'assainissement liquide du Grand Casablanca pour une durée de 30 ans. En adoptant le système de gestion déléguée, la collectivité, tout en réservant au secteur privé la charge des investissements et la gestion du service, assure le contrôle permanent du service délégué, conserve son patrimoine et la responsabilité de fixer la nature et l'importance des objectifs à atteindre.

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

De gauche à droite : Abdeljawad BENHADDOU, Tahar EL AGAL, Philippe RUEF, Fouad DJERRARI, Abdelali HAITAMI, Guy CANAVY, Jean Marie LE QUEMENT, Bouchra GHIATI, Yves REYMOND, Alain PERRET, Mohamed ZELLOU, Alain LE ROUX, Abdelhak AQALLAL.



2003, une année riche en événements internes et externes traduisant le dynamisme de LYDEC

Janvier 2003

- Organisation de la cinquième convention annuelle qui a rassemblé l'ensemble des cadres et des agents de maîtrise autour du thème «Des valeurs, une vision, une démarche pour l'excellence en 2007». Plus de 1200 collaborateurs y ont participé.



- Ouverture de l'agence Grandes Entreprises. Cette agence spécialisée gère toutes les relations avec les Grandes Entreprises et leur offre des conseils personnalisés sur nos trois métiers.

Février 2003

- Participation de LYDEC au salon «Ville Expo» organisé à Casablanca qui a rassemblé les principaux acteurs des grandes métropoles marocaines.



- Pour conforter son engagement dans le domaine éducatif, LYDEC a participé à la cinquième édition du salon de l'enfant, à travers l'animation d'un espace dédié à la découverte du cycle de l'eau et du chemin de l'électricité.

- Comme chaque année, à l'occasion de l'Aïd Al Adha, LYDEC a mené une vaste campagne de sensibilisation autour de l'hygiène et la préservation des avaloirs. Des milliers de dépliants d'information et des sacs de ramassage ont été distribués en partenariat avec les communes et les associations de quartier. Cette opération a été renforcée par la diffusion de messages de sensibilisation sur Médi 1.

Mars 2003

- Inauguration du Bureau Central de Conduite, une plate-forme qui permet de surveiller et d'intervenir à distance sur les réseaux eau, électricité et assainissement 24h/24 et 7j/7. Tout en renforçant le patrimoine de la ville, cet important investissement permet d'améliorer la qualité des services rendus à la clientèle.



- Soucieuse de contribuer à l'animation culturelle de la ville, LYDEC a créé un nouvel espace dédié qui a accueilli une exposition de photos, cartes et maquettes sur le thème «Anticiper la ville de demain».

- Signature d'une convention de partenariat entre LYDEC et le Secrétariat d'Etat chargé de la Famille, la Solidarité et de l'Action Sociale afin d'assurer l'accessibilité totale de ses agences aux personnes à mobilité réduite.

Avril 2003

- En accord avec les autorités de Mohammedia et de la Direction de l'Hydraulique, LYDEC a lancé les travaux du canal de délestage de l'Oued El Maleh, pièce majeure du dispositif de protection de la ville contre les débordements.



- Lancement de «LYDEC & Vous». magazine trimestriel adressé aux clients de LYDEC. Ce support, édité à plus de 700.000 exemplaires est distribué gratuitement dans les boîtes aux lettres des habitants à Casablanca et à Mohammedia.

- Contribution à la reprise d'activité de la raffinerie SAMIR à Mohammedia grâce à l'installation provisoire par LYDEC d'un poste de transformation mobile 20kV/5,5kV.

- Edition d'un guide mis à la disposition de la clientèle dans toutes les agences. Ce support regroupe toute l'information sur nos services : procédures de branchement ou d'abonnement, modes de paiement, facturation...



Mai 2003

- Organisation d'un week-end médias à Ouarzazate. Ce rendez-vous traditionnel est organisé chaque année pour présenter aux journalistes de la presse écrite et audiovisuelle les grands projets engagés par LYDEC.

- Lancement d'une campagne de communication sur «Massira 2007» : annonces presse et publi-rédactionnel sous forme d'un supplément dans le quotidien «l'Economiste». La campagne s'est articulée autour du bilan de 5 années d'activité (1997-2002) et des axes de notre vision à horizon 2007.

- En partenariat avec la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement, la Commune Urbaine d'Anfa et la Wilaya du Grand Casablanca, LYDEC a participé cette année à l'opération «Plages propres» en prenant en charge la plage Lalla Meryem : nettoyage quotidien de la plage, aménagement de rampes d'accès... En récompense, LYDEC s'est vu décerner un trophée de l'entreprise citoyenne par la Fondation Mohammed VI qui fut remis par SAR la Princesse Lalla Hasnaa.

Juin 2003

- Lancement d'une campagne d'information destinée aux Marocains Résidant à l'Étranger portant sur le dispositif d'accueil qui leur est dédié dans nos agences, la présentation des services et les facilités qui leurs sont accordées.

- LYDEC participe au premier congrès national du Centre des Jeunes Dirigeants d'Entreprises sous le thème «Dirigeants : acteurs du changement». L'évènement a rassemblé plusieurs dirigeants autour des questions relatives à leur contribution au développement économique du Maroc.

Juillet 2003

- Signature du nouveau Protocole d'accord entre la Direction Générale et les partenaires sociaux ainsi que de la Charte Santé et Sécurité au Travail. Cette démarche qui vise à consolider le dialogue social dans l'entreprise, apporte des mesures d'efficacité, de protection et de cohésion sociale.



- Signature d'une convention d'assistance technique portant sur l'éclairage public des voies communautaires entre la Communauté Urbaine de Casablanca et LYDEC. En vertu de cet accord portant sur six mois, LYDEC apporte son expertise, ses moyens et ses compétences pour améliorer rapidement et sensiblement la qualité et le fonctionnement de l'éclairage public.

- Dans le cadre de son partenariat avec l'Association Chouâala pour l'éducation et la culture, LYDEC a parrainé pour la 2^{ème} fois une colonie de vacances au bénéfice de plus de 250 enfants issus de quartiers défavorisés.

- Inauguration, en présence de Yasmina BADDOU, Secrétaire d'Etat chargée de la Famille, la Solidarité et l'Action Sociale, des 3 premières agences équipées de rampes d'accès

et de guichets spécifiques afin d'en faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite.



Août 2003

- Mise en ligne du site Internet institutionnel www.lydec.ma qui met à la disposition des internautes des informations pratiques et utiles. Les clients ont la possibilité d'accéder à leur compte : suivre leur consommation, détail des factures et des règlements...



- Fidèle à tous les rendez-vous de la vie de la communauté, LYDEC a participé activement au Congrès mondial des jeunes qui s'est tenu à Casablanca du 14 au 28 août 2003. Cette manifestation a été marquée par la visite de SAR la Princesse Lalla Hasnaa, du Premier Ministre, Driss Jettou, ainsi que d'une importante délégation ministérielle. En marge de ce congrès, une convention de partenariat a été signée avec l'Association Marocaine des villages d'enfants pour participer au financement d'un centre social situé à Imouzzer.



Septembre 2003

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

Octobre 2003

- Pour soutenir les associations opérant dans le domaine de l'environnement, LYDEC en partenariat avec l'association Chouâla et Grepom (Groupe de recherche pour la protection des oiseaux au Maroc) s'est investie dans la campagne de nettoyage de l'étang de El Oulfa.

Novembre 2003

- Pour répondre aux besoins spécifiques des lotisseurs et promoteurs, LYDEC a conçu un guide destiné à fournir aux professionnels de l'immobilier toutes les informations et les conseils nécessaires à la mise en oeuvre de leurs projets d'équipement en réseaux d'eau potable, d'assainissement et d'électricité.



Décembre 2003

- Pour renforcer le partenariat avec la ville, LYDEC a organisé une rencontre d'information et d'échanges avec les membres du nouveau conseil de la ville de Casablanca.



- En droite ligne de notre engagement pour une entreprise encore plus professionnelle, plus efficace, plus performante, LYDEC a équipé tous ses encaisseurs d'un outil de travail moderne et innovant : le Personal Digital Assistant (PDA).



ACTIVITÉS 2003



Investissements et activités sectorielles

Un rythme d'investissement soutenu pour accompagner le développement de la ville

Pour soutenir et accompagner le développement de ses activités, LYDEC a engagé des actions de grande envergure pour un volume d'investissements de 4.121,4 millions de dirhams pour la période du 01/08/97 au 31/12/2003 dont 2.389,3 millions de dirhams par le délégataire.

- La réalisation des projets d'investissements obéit à des impératifs de priorité. Ainsi, l'activité de l'Assainissement liquide a représenté 34% du total des montants investis. Cette activité a pour principaux objectifs l'amélioration du taux de desserte (extension et renforcement du réseau), la lutte contre les débordements visant à corriger les dysfonctionnements du réseau et à diminuer de façon importante les risques d'inondation, ainsi que la poursuite du schéma de dépollution.
- Les investissements dans l'Eau potable ont représenté 20% du total des montants investis. LYDEC poursuit ainsi son objectif de répondre aux exigences de continuité et de qualité de service, tout en visant à améliorer le taux de desserte et la pression dans certains quartiers, augmenter le rendement, sécuriser la distribution dans les zones

industrielles et renforcer le contrôle de la qualité de l'eau.

- L'activité Electricité a recueilli 30% des investissements globaux réalisés depuis août 1997. Objectifs affichés : répondre à la progression de la consommation, augmenter le rendement et améliorer la qualité de service en diminuant le nombre de coupures et leur durée, en faisant bénéficier nos clients du passage du 110 V au 220 V et en développant des solutions d'électrification des zones non encore raccordées.
- La part des investissements dans les moyens communs s'établit à 16%. Ce volume est entièrement orienté vers l'amélioration du service rendu aux clients (réaménagement et équipement des agences) et l'optimisation des conditions de travail (remise à niveau et création de nouveaux locaux), à l'image de la création du centre de maintenance et de métrologie (CMM) où sont regroupés en un lieu unique certains services de maintenance, la quasi-totalité des ateliers et les laboratoires de métrologie eau et électricité.

Investissements à fin 2003 (En millions de dirhams)

Métier	Montant	%
Electricité	1.234,4	30
Eau	835,8	20
Assainissement liquide	1.407,3	34
Communs	643,9	16
Total	4.121,4	100
Dont financés par LYDEC	2.389,3	58



Exploitation Electricité

Pour un réseau électrique fiable et sécurisé

L'année 2003 a marqué une avancée importante dans le processus de renforcement qualitatif du réseau. Que ce soit au niveau de la qualité et de la fiabilité des infrastructures, de la réactivité en cas de perturbation ou de la maîtrise du rendement du réseau électrique, d'importants investissements ont été consentis pour accompagner de façon harmonieuse le développement de la métropole.

Investissements en 2003

273,4 MDh investis dont **192,7** par le délégataire, **21,4** sur fonds de travaux et **59,3** sur financement des tiers.

L'infrastructure de l'électricité se compose de :

9 postes sources HT/MT dont **3** appartenant à l'ONE d'une puissance de **1 140 MVA** ; **2 570** postes de distribution publique MT/BT d'une puissance de **1 173,8 MVA** ; **1 805** postes clients d'une puissance de **978,4 MVA** ; **7 788** km de réseau ; **672 466** clients.

Renforcer et fiabiliser l'infrastructure du réseau

De grands projets structurants ont été réalisés :

- La construction du poste source Dar Bouazza s'est poursuivie durant toute l'année 2003 pour une mise en service prévue vers la fin du premier semestre 2004. Ce poste permettra de répondre aux besoins futurs des préfectures de Aïn Chock et de Hay Hassani, de sécuriser le poste source Ouled Haddou et de réduire les chutes de tension au niveau des zones Anfa et Hay Hassani. A fin 2003, l'ensemble des installations 225 kV y compris les deux transformateurs de 70 MVA a été mis en place. Le poste source Dar Bouazza permettra de distribuer environ 300 millions de kWh en année pleine ;
- La réhabilitation du «poste Chavigné» pour fiabiliser et sécuriser les équipements du poste s'est achevée au 4^{ème} trimestre 2003. Le poste est maintenant raccordé au BCC d'où il est piloté depuis février 2004 ;
- Des travaux de restructuration du réseau HTA (Haute Tension) ont été réalisés dans l'objectif d'améliorer la qualité du service de l'électricité et de faire face aux besoins en puissance des zones de Dar Bouazza, Zénata, Laâyoune, Chavigné et Abbé de l'épée ;
- Les travaux de changement de tension 5,5 kV à 20 kV se sont poursuivis afin d'améliorer le rendement du réseau et de réduire les chutes de tension ;
- Le nouveau BCC multifluides est opérationnel : il permet à LYDEC de mieux maîtriser le fonctionnement de son réseau ainsi que les incidents enregistrés. Il conforte la stratégie de développement effective de la synergie multimétiers. Ainsi, la synergie de contrôle de conduite des réseaux eau, assainissement et électricité a nettement progressé en 2003 grâce aux actions de formation réalisées au bénéfice des agents de conduite. La téléconduite a gagné en fiabilité et en disponibilité et elle s'est élargie à 190 postes répartis sur le réseau moyenne tension.





Fiabiliser et sécuriser la fourniture de l'énergie

Le programme de renouvellement des réseaux existants s'est poursuivi à un rythme soutenu en vue de les fiabiliser et d'en améliorer la performance.

Cependant, le nombre d'incidents MT a connu un léger infléchissement en raison de la vétusté des câbles 5,5 kV et 95" Alu S22 exploités en 20 kV. Un programme de renouvellement ciblé sera conduit dès 2004. En revanche, le délai de rétablissement de 75% des clients s'est amélioré de plus de 6% et s'établit à 16 minutes à fin 2003.

Améliorer le rendement du réseau électrique

En réaction à la lente érosion du rendement électrique, le plan d'action lancé en 2001 pour réduire les pertes techniques et non techniques a été prolongé. Les actions mises en œuvre ont permis de maintenir le niveau à 92,4% malgré une évolution des ventes plus rapide en basse tension (4,8%) qu'en moyenne tension (1,5%). Les leviers ont porté sur l'optimisation du schéma d'exploitation moyenne tension et du parc de transformateurs MT/BT, et sur le traitement des réseaux basse tension. Ces missions ont été complétées par les actions visant la suppression des fraudes et des raccordements clandestins ainsi que la détection et la correction des anomalies sur les compteurs électriques des gros consommateurs.

1997 - 2003 : Projets phares

- Poste source Sidi Othmane (130 millions de dirhams dont 40 millions financés par LYDEC) ;
- Poste source Dar Bouazza (130 millions de dirhams dont 100 millions réalisés en 2003) ;
- Réhabilitation du poste source Chavigné (25 millions de dirhams à fin 2003) ;
- Bureau Central de Conduite (48 millions de dirhams) ;
- Réhabilitation du réseau Basse tension (200 millions de dirhams dont 40 millions financés par LYDEC) ; 50 millions par an sont prévus à moyen terme ;
- Réhabilitation et restructuration du réseau Moyenne tension (130 millions de dirhams pour 350 km dont 49 millions financés par LYDEC).



Chiffres 2003

42.452 compteurs posés dont **53** moyenne tension numériques ; **11.208** compteurs changés dont **51** compteurs moyenne tension numériques ; **2.904** branchements basse tension réalisés dont **1.659** en souterrain ; **10.859** installations passées de **110** en **220 Volts** soit **299.668** installations depuis le début de l'opération ; **55,5 km** de câbles basse tension et **15,7 km** de câbles moyenne tension posés dans les lotissements ; **185,5 km** de câbles basse tension renforcés ou renouvelés ; **3,2 km** de câbles basse tension posés en extension ; **49,9 km** de câbles moyenne tension renforcés ou renouvelés ; **58,8 km** de câbles moyenne tension posés en extension ; **18** nouveaux postes de distribution publique pour une puissance de **7,23 MVA** et **25** postes clients pour **10,69 MVA**.

Exploitation Eau

Un programme ambitieux pour maîtriser la qualité et préserver la ressource

Face aux enjeux et aux impératifs de la gestion du réseau de distribution, LYDEC poursuit et intensifie ses efforts pour garantir la qualité de l'eau, réaliser les infrastructures nécessaires au développement de Casablanca et Mohammedia et assurer l'économie de la ressource qui constitue un défi majeur pour le Maroc.

Investissements en 2003

143,6 MDh investis dont 73,7 par le délégataire, 29,7 sur fonds de travaux et 40,2 sur financement des tiers.

L'infrastructure de l'eau potable se compose de

36 réservoirs et châteaux d'eau totalisant 608 769 m³ de stockage ;
15 stations de pompage ;
48 pompes ;
3 619 km de réseau ;
631 494 clients.

Maîtriser la qualité de l'eau

LYDEC a mis en place un plan d'action rigoureux afin de maintenir une qualité d'eau potable distribuée conforme aux standards internationaux. Cette démarche s'articule autour du contrôle de la qualité de l'eau au niveau de tous les points de livraison des fournitures en eau potable et dans tous les points sensibles du réseau de distribution. Cette surveillance permanente a permis d'atteindre un taux de conformité dépassant 99%.

Ce plan d'action concerne plusieurs champs d'intervention :

- Actions du Bureau Central de Conduite (BCC) : les paramètres qualitatifs comme la turbidité ou le chlore résiduel sont surveillés en temps réel. En cas de dérives, des actions correctives sont immédiatement engagées.
- Actions sur les réseaux : des modes opératoires sont rigoureusement appliqués afin de désinfecter tous les équipements avant leur mise en service sur le réseau existant lors de travaux neufs ou d'entretien ;
- Programme de lutte contre les «eaux rouges» : 20 km de conduite de Ø<200 mm de réseaux vétustes ont été renouvelés en 2003 dans les

quartiers Oasis, Anfa, Ben M'sick, Hay Hassani.

- Risque sanitaire lié aux eaux de puits : une étude de la qualité des eaux de la nappe phréatique menée par LYDEC a démontré que 85% des eaux de puits analysées présentent un danger pour la consommation humaine. Aussi, LYDEC a mené des actions de sensibilisation sur la vigilance lors de l'utilisation de ces eaux, et de l'interdiction formelle d'effectuer des connexions au niveau des installations intérieures entre les eaux de puits et l'eau distribuée.

Améliorer le réseau de distribution

Dans ce domaine, plusieurs projets d'infrastructure ont vu le jour pour accompagner la croissance de la ville et des efforts considérables ont été déployés pour réduire de façon significative les pertes en ressources.

Sur le plan des projets d'infrastructure :

- Le renforcement de la desserte en eau potable des secteurs Anassi (côte 140) et Aïn Chock sud (côte 160) par la pose de feeders Ø 600 mm et ses ouvrages annexes ;





- Les travaux de construction d'un réservoir de 2.000 m³ et la réhabilitation d'une station de pompage pour alimenter Beni Yakhlef ;
- Le renforcement d'une station de pompage et le basculement d'une partie du réseau de l'étage 140 à l'étage 155 ont permis de pallier l'insuffisance de pression au niveau des unités industrielles de Tit Mellil ;
- La pose de réducteurs dans les zones de Dar Bouazza, Aïn Sebâa et Aïn Harrouda ainsi que la réalisation d'une station de pompage à Bouskoura (côte 140) et d'une conduite de Ø 300 mm à Ouled Saleh permettent la régularisation des pressions et l'assurance d'une alimentation adéquate et pérenne en eau potable.

Sur le plan de la préservation de la ressource :

De multiples actions ont été entreprises depuis plusieurs années à tous les niveaux de la filière et ont permis d'améliorer le rendement du réseau à 72,6% à fin 2003.

Un effort particulier a porté sur la recherche de fuites qui a contribué à réaliser une économie de 25 Millions de m³ d'eau , soit la consommation annuelle d'une ville d'environ 800.000 habitants. Ces résultats jugés satisfaisants sont obtenus essentiellement grâce à :

- l'amélioration de la qualité du comptage ;
- au remplacement des compteurs ;

- au suivi du rendement de réseau par étage de pression et pour les zones périphériques assorti d'actions correctives pour les zones à faible rendement ;
- au déploiement du programme «Sahara» et à la recherche systématique de fuites sur les réseaux de desserte ;
- aux actions de réduction des consommations non facturées (fraudes, enquêtes sur les consommations faibles et nulles...) ainsi qu'au dédoublement des comptages d'achats.

1997 - 2003 : Projets phares

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



Chiffres 2003

41.588 compteurs posés dont **34** gros calibres ; **37.474** compteurs changés dont **83** gros calibres ; **6.702** branchements exécutés dont **43** gros calibres ; **10,4 km** de réseau primaire posé ; **19,3 km** de canalisations en extension posées et **58,2 km** dans des lotissements ; **48,5 km** de canalisations réhabilitées et renforcées ; **36.521** fuites ont été réparées sur le réseau (feeders, canalisations et branchements) ; **13.732** paramètres de qualité analysés et conformes.

Assainissement liquide

Anticiper le développement de la ville pour mieux planifier son infrastructure

Acteur majeur parmi les instances œuvrant pour le développement de la ville, LYDEC apporte toute son expertise en matière d'extension de l'infrastructure de l'assainissement liquide, de gestion des risques de débordement et d'actions de protection de l'environnement. LYDEC entend ainsi jouer son rôle pour une urbanisation réfléchie d'une ville en croissance.

Investissements en 2003

233,2 MDh investis dont 94,1 par le délégataire, 100,3 sur fonds de travaux et 38,8 sur financement des tiers.

L'infrastructure de l'assainissement se compose de

4 247 Km de collecteurs ;
30 stations de relèvement ;
87 pompes ;
1 station de pré-traitement.

Planifier les travaux structurants

Sur le plan des grands travaux structurants, un plan d'actions de grande envergure a été mené sur le terrain, notamment sur des chantiers suivants :

- La réalisation de la 5^{ème} tranche d'assainissement d'Aïn Diab ainsi que le lancement de la 1^{ère} tranche des travaux d'assainissement du secteur Californie permettront de raccorder toutes les propriétés de ces zones au réseau public d'assainissement et d'améliorer la gestion des eaux pluviales ;
- La construction du canal de délestage de l'Oued El Maleh qui s'inscrit dans le cadre de la lutte contre les inondations de la ville de Mohammedia s'est poursuivie durant toute l'année. Élément majeur du dispositif de protection de Mohammedia, le canal de délestage de l'Oued El Maleh, long d'un kilomètre, aura la capacité d'intercepter les eaux de crue à un débit de l'ordre de 90 m³/s depuis le canal actuel et de les acheminer directement vers la mer ;

- L'assainissement des eaux pluviales du centre de Bouskoura comprend la réalisation de conduites Ø 600 à Ø 1.200 mm sur une longueur de 2 km ; ces travaux permettront le raccordement au réseau d'assainissement des eaux pluviales du centre.

Lutter contre les débordements

Parallèlement à la réalisation des projets structurants et pour faire face aux risques liés à l'intensité de la pluviométrie, une batterie de mesures a été prise pour assurer une maîtrise des débordements sur le réseau de la voirie. Ces actions portent sur l'établissement et l'exécution d'un vaste programme préventif comprenant le lancement de campagnes intensives de curage et de débouchage sur l'ensemble du réseau d'assainissement, sur la réhabilitation des collecteurs pour soulager les zones sensibles et sur la mise en place d'un plan d'alerte et d'intervention.

L'ensemble de ces mesures a permis de réduire considérablement l'ampleur des débordements et surtout le nombre de points sensibles sur le réseau.





Lors des fortes pluies du 24 novembre 2003, le réseau d'assainissement a connu quelques débordements de portée limitée à Ben M'Sik, Sidi Othmane, Hay Hassani et Mohammedia. Ces points ont été vite identifiés et résolus à temps. Ceci traduit la pertinence des investissements réalisés et l'efficacité des actions préventives d'entretien du réseau ainsi que du plan d'alerte et d'intervention.

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

Contrôler et surveiller la pollution industrielle

LYDEC poursuit ses actions de contrôle sur le terrain, d'évaluation des rejets industriels et de sensibilisation des industriels. Plus de 300 visites industrielles ont été effectuées dans le cadre de réclamations, de contrôles de conformité et d'assistance technique pour certification environnementale ou mise en place de traitement.

1997 - 2003 : Projets phares

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

LYDEC a établi des conventions avec les industriels les engageant à respecter les conditions d'admissibilité des eaux résiduaires. Partenaire principal des différents organismes de contrôle de la pollution industrielle et de l'environnement, LYDEC participe activement aux travaux des commissions nationales de réflexion sur la problématique de la pollution industrielle.

Chiffres 2003

571 km de réseau secondaire et tertiaire curés ; **18 km** de grands collecteurs nettoyés ; **7.733 m³** de sédiments extraits ; **64,5 km** de canalisations posées par les tiers en lotissements ; **13 km** de canalisations renouvelées et **15 km** de canalisations posées en extension ; **10 km** posés en réseau primaire ; **598** branchements grands publics dont **46** sociaux.

AMÉLIORATION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE



Amélioration du service à la clientèle

Bâtir une relation de confiance et de proximité

S'appuyant sur une dynamique permanente d'innovation commerciale et technologique, LYDEC améliore sans relâche le service au client pour répondre au mieux à ses attentes. Cet effort se traduit par la recherche constante d'une meilleure qualité des prestations rendues et par l'apport de réponses appropriées aux demandes les plus spécifiques, aussi bien pour le grand public que pour les entreprises.

Clientèle grand public Une stratégie centrée sur la satisfaction durable du client

Instaurer avec chacun de ses clients une relation de confiance et de proximité, telle est l'ambition vers laquelle convergent toutes les actions entreprises par LYDEC envers sa clientèle grand public.

En simplifiant démarches et procédures, en facilitant l'accès à nos agences et à nos services, en délivrant des prestations adaptées à chaque segment de clientèle, en s'engageant dans une démarche d'amélioration continue, LYDEC fait en sorte de répondre jour après jour aux attentes de ses clients. Ainsi, l'année 2003 a été marquée par les réalisations suivantes :

- Pour les deux fluides, de nouveaux contrats d'abonnements plus complets et plus clairs au format aéré, informent mieux le client. De nouveaux types de contrat, définitif, provisoire et branchement bleu sont désormais proposés à notre clientèle en fonction de ses besoins. La possibilité de conserver le même contrat en y apportant des modifications telles que le changement de tarif, la puissance ou le calibre, la prorogation de durée, contribuent à simplifier nos

relations contractuelles avec nos clients sur les plans juridique et informationnel.

- Afin de faciliter les procédures d'abonnement et de branchement aux habitants des nouveaux lotissements (Addoha, Riad Salam, Annahda,...), LYDEC a délivré un service de proximité, évitant ainsi à ses clients de se déplacer à la délégation d'appartenance.
- Pour simplifier les procédures de règlement et de courrier, LYDEC a établi une convention de prélèvement bancaire automatique comprenant la BMCI, la BMCE, la BCM, et WAFABANK. Notre partenariat avec «Barid El-Maghrib» permet une procédure personnalisée dédiée à la distribution du courrier de LYDEC. En outre, pour faciliter l'accès des personnes à mobilité réduite à nos agences et locaux, LYDEC a réaménagé et adapté ses infrastructures.
- Pour plus de proximité avec sa clientèle, LYDEC a créé un site Internet www.lydec.ma, appelé à devenir à terme une véritable agence à domicile. Le site offre deux grandes parties : la première est dédiée aux informations pratiques et utiles sur LYDEC et les conditions d'accès aux services. La seconde est accessible gratuitement aux clients de LYDEC et permet la consultation de l'historique des contrats et la situation des règlements en ligne.





- Plus de 600 agents en contact avec la clientèle ont bénéficié d'un plan de formation destiné à développer polyvalence et professionnalisme et à améliorer leur connaissance des services et des moyens à mettre en oeuvre pour délivrer des prestations de qualité. Tous les encaisseurs LYDEC ont été dotés d'un nouvel instrument performant et innovant, le PDA (Personnel Digital Assistant), permettant de traiter efficacement l'information en temps réel, et donnent à l'encaisseur plus de temps et de disponibilité pour ses clients. Cette nouvelle technologie et les améliorations notables apportées dans le cycle relevé-facturation réduit à 10 jours, contribuent à une meilleure qualité de service rendue au client et renforcent l'image de LYDEC.

- Une campagne de mise en conformité au régime du tarif patenté a été lancée pour certains clients qui, bien qu'exerçant une activité soumise à la patente, bénéficient à tort du tarif domestique. Une procédure simple et gratuite de régularisation de l'abonnement est proposée à ces clients avec pour objectif d'instaurer une égalité tarifaire pour cette catégorie de clientèle tout en veillant au respect de la législation en vigueur.

Grands clients

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

Innovant sans cesse pour anticiper les besoins de ses clients industriels, LYDEC renforce sa relation avec cette catégorie de clients en concentrant ses actions en 2003 sur l'enrichissement et la fiabilisation des services qui leur sont dédiés. Les axes d'amélioration ont concerné trois grands segments de clients : grandes entreprises, lotisseurs et administrations.

Pour les Grandes Entreprises

- Un accueil personnalisé et professionnel : l'accueil téléphonique 24h/24h et le contact par fax et e-mail dédiés ;
- Les conseils d'optimisation des factures d'électricité ;
- L'intensification des visites chez nos grands clients pour mieux cibler nos actions

d'assistance commerciale et technique tout en assurant un service de proximité efficace.

- Les informations sur les réseaux en cas de perturbations accidentelles ou programmées.

Par ailleurs, les services d'assistance technique sur sites ont été développés :

- Cinq contrats de télérelevé mixte ont été signés.
- Quatre contrats d'entretien de postes clients ont été conclus.
- La reprise de l'activité de la SAMIR après l'incendie du 25 novembre 2002 a été rendue possible grâce aux efforts des équipes de LYDEC et au soutien de notre actionnaire EDF qui ont permis d'installer un poste provisoire 20 kV/5,5 kV de 10 MVA en moins de 9 semaines.

Les actions concourant à la maîtrise de la qualité des processus (relevé, facturation, encaissement, recouvrement, contentieux) moyenne tension, lotissements et raccordement des clients moyenne tension ont été finalisées fin 2003.

A ce jour, après évaluation de ce processus par un auditeur externe, ce dernier est certifiable aux termes de la norme ISO 9001 version 2000.

L'enquête annuelle réalisée auprès des clients de ce portefeuille a permis d'enregistrer une progression sensible de la satisfaction sur la plupart des prestations Grands Clients / LYDEC.

Pour les lotisseurs et promoteurs immobiliers :

Pour les lotisseurs et promoteurs immobiliers, LYDEC a mis en place une série de mesures leur garantissant un service adapté à leurs besoins spécifiques. Accueillir, conseiller, informer, proposer l'assistance de professionnels pour les accompagner dans leurs démarches et la réussite de leurs projets, tel est le sens de notre engagement.

- Dans le cadre du projet qualité, le guichet unique servant d'interface à toutes les demandes des lotisseurs relatives à nos services a été concrétisé. Désormais, des chargés d'affaires multifluides ont pour mission d'accompagner les lotisseurs dans la totalité de leurs démarches depuis l'instruction



du dossier à l'Agence Urbaine jusqu'à la mise en service des réseaux électricité, eau et assainissement.

- L'application informatique GESLOT, support de la gestion des opérations de lotissements, a été améliorée et déployée auprès de l'ensemble des utilisateurs.
- La version définitive du guide promoteur a été présentée lors de la réunion avec l'association ALPIM regroupant les principaux lotisseurs et promoteurs privés de Casablanca le 19 décembre 2003. Ce type de réunions d'échanges sera renouvelé régulièrement pour renforcer les relations de partenariat avec ces acteurs essentiels du développement de la ville.
- L'agence Grandes Entreprises dédiée aux promoteurs et aux grandes entreprises a été ouverte au siège Diouri. Dans un environnement convivial et adapté, nos clients et partenaires rencontrent l'ensemble des agents chargés de traiter les prestations de services qui leur sont offertes.

Elle a montré une progression de l'appréciation de la qualité globale des services fournis par LYDEC : le taux de satisfaction passe de 72% en 2002 à 76% en 2003.

Les éléments les plus appréciés par ses clients sont la gestion des contacts et les visites régulières auprès des grandes entreprises réalisées par les agents commerciaux du Service Relations avec les Grandes Entreprises.

Sur le registre des enquêtes ponctuelles, un bilan d'image a été réalisé en juillet 2003. Il fait ressortir de manière spontanée une forte amélioration de l'image de LYDEC et la reconnaissance d'une bonne qualité de service fondée surtout sur la mise en place de la culture client (agences, agents sur le terrain...) et sur les actions importantes engagées en assainissement.

Les analyses des consommations ont été enrichies en 2003 par l'introduction de cartes thématiques et par une segmentation encore plus affinée des clients.

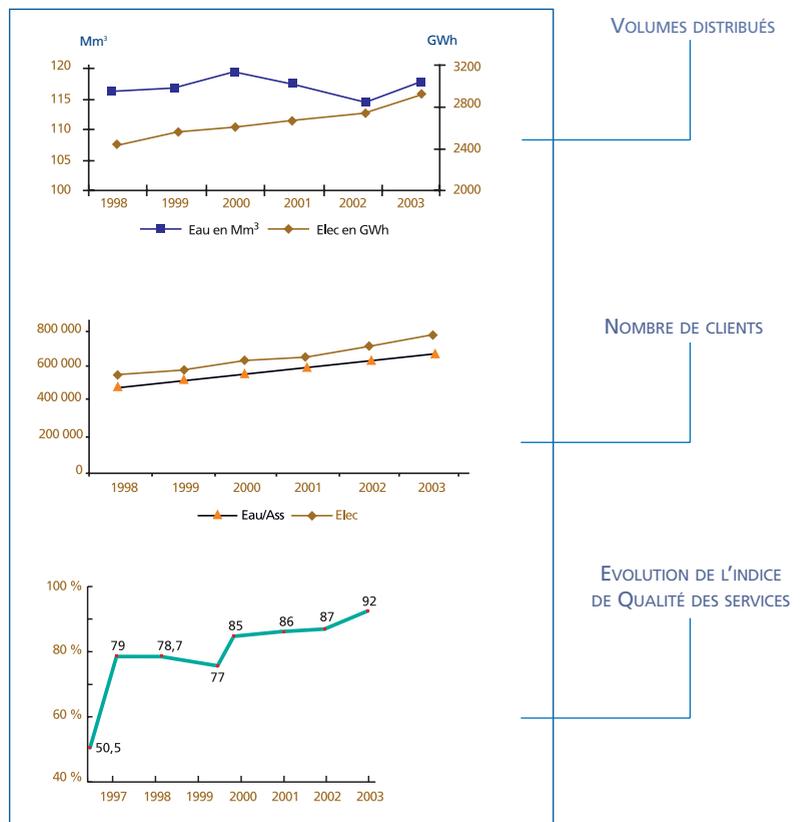
Marketing clientèle

Une écoute permanente pour mieux répondre aux exigences de nos clients

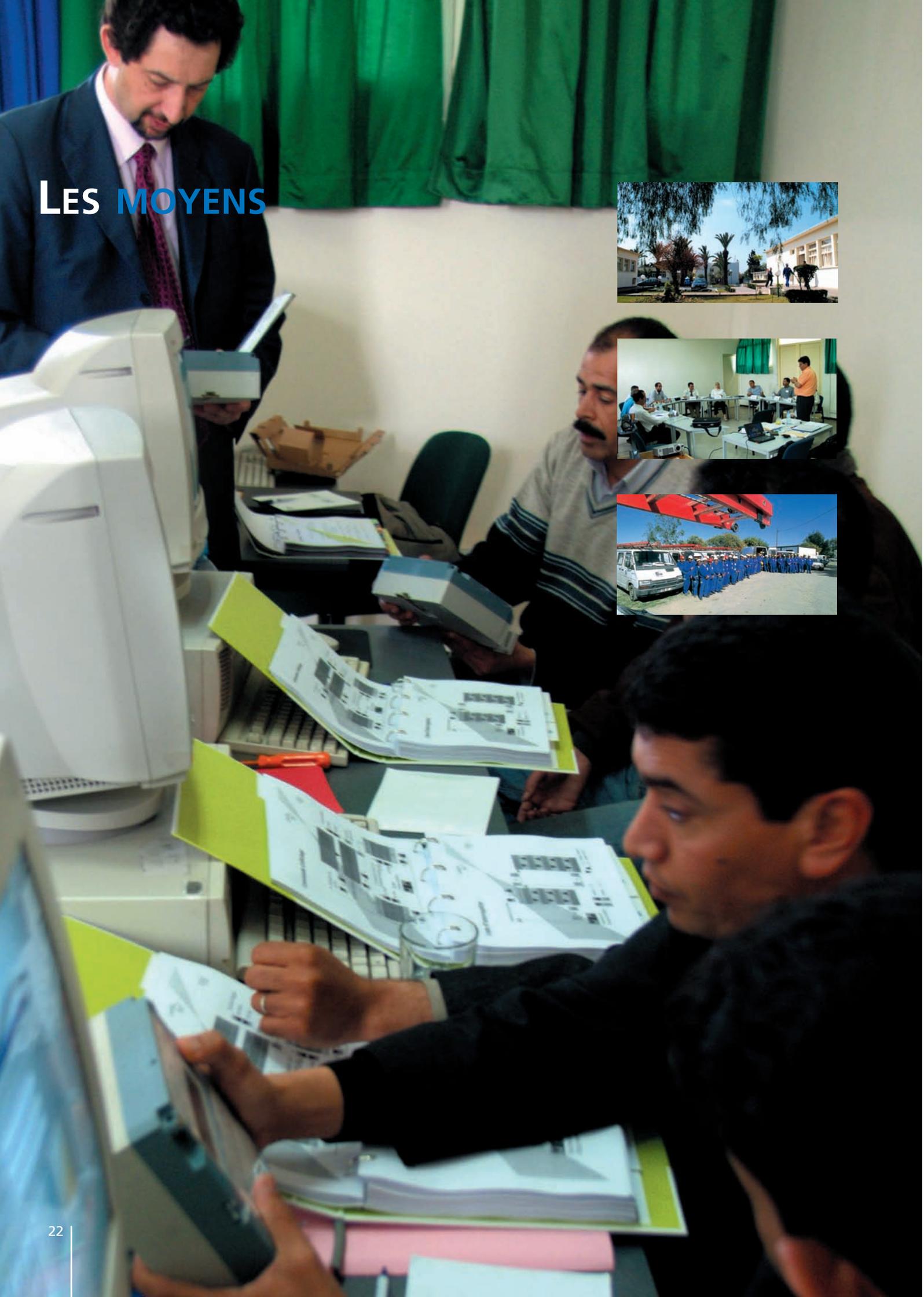
Pour comprendre les besoins de sa clientèle, LYDEC veille, à travers des enquêtes permanentes et ponctuelles, à recueillir sa perception et ses observations sur la qualité de ses prestations en général.

Les enquêtes trimestrielles auprès des clients particuliers ont montré un maintien de la satisfaction de la qualité des services à un niveau très élevé : 92% de clients satisfaits. Il est à noter une forte progression de l'appréciation des prix pratiqués par LYDEC par rapport à la qualité de ses services puisque le taux de satisfaits passe de 33% au 1^{er} semestre de l'année 2002 à 50% au 2^{ème} semestre de l'année 2003. Depuis avril 2003, ces enquêtes trimestrielles font l'objet d'une présentation systématique dans toutes les entités de l'entreprise afin de sensibiliser l'ensemble du personnel au suivi de la satisfaction de ses clients.

L'enquête annuelle de satisfaction des grandes entreprises a été réalisée au 1^{er} trimestre 2003.



LES MOYENS



Management des Ressources Humaines

Professionalisme et esprit d'équipe pour atteindre l'efficience

LYDEC s'est plus que jamais inscrite dans une démarche globale de progrès permanent et d'interaction avec ses collaborateurs pour créer de la valeur sociale dans un environnement en constante évolution. L'ensemble des collaborateurs est ainsi mieux préparé à anticiper les changements auxquels il est confronté dans le cadre du projet Massira 2007. C'est à travers cette démarche participative et un dialogue constant que LYDEC fonde son efficacité sociale.

Développement des compétences

Face à la technicité croissante de ses métiers et aux exigences d'un service de qualité, LYDEC s'engage fermement et résolument en faveur du développement humain dont l'objectif est la recherche de l'excellence du service et la pérennité du développement. Pour cela, la formation, la mobilité et l'évolution de carrière constituent des points d'appui essentiels pour répondre aux nouveaux enjeux et aux défis du développement durable.

Evolution des effectifs

A fin 2003, l'effectif global du personnel s'établit à 3.285 collaborateurs dont l'âge moyen se situe autour de 40 ans pour une ancienneté moyenne de 16 ans. Le taux d'encadrement s'est sensiblement amélioré, il est passé de 8,9% en 1997 à près de 12% à fin 2003 (34% avec la prise en compte des agents de maîtrise).

Formation

Grâce aux efforts de formation liés au développement des connaissances de nos métiers, à la démarche qualité, à la promotion de

comportements nouveaux en matière de management, de prévention et de sécurité, le développement des compétences internes s'est considérablement accru et des synergies importantes réalisées. Ainsi, le centre de formation a reçu 6.132 agents au cours de l'année 2003 pour un total de 97.579 heures de formation. D'autres actions sont venues enrichir le dispositif de formation existant :

- Le développement d'actions animées par des formateurs internes eux-mêmes formés dans des centres référents souvent étrangers ;
- La création de nouvelles plates-formes pédagogiques au standard international pour former le personnel aux travaux sous tension / basse tension et à terme le personnel externe après l'obtention éventuelle d'un agrément ;
- La poursuite et la montée en puissance du programme d'alphabétisation.

Depuis le démarrage de ses activités, LYDEC a dispensé plus de **449.000** heures de formation pour **27.000** agents.





Mobilité et évolution de carrière

Partant de la volonté de rechercher une plus grande expérience et de faire bénéficier ses collaborateurs d'un processus d'accompagnement de carrière dynamique, LYDEC encourage la mobilité dans une diversité de métiers et de fonctions. A fin 2003, 2.850 agents ont bénéficié de la mobilité dont 29% en inter-unité ; la mobilité permet de décloisonner les activités et les métiers pour une meilleure synergie et diffusion des pratiques ; elle consolide et développe également les compétences individuelles, contribue à l'évolution des carrières et améliore la motivation de chacun par un enrichissement des tâches.

Le dialogue social renforcé

Convaincue de l'importance du dialogue social, LYDEC veille à construire des relations durables et un partenariat fructueux avec ses partenaires sociaux ; après la signature des protocoles d'accord des 13/11/98 et 19/07/99 portant sur l'amélioration des conditions de travail, un nouveau protocole a été signé le 10/07/03 conformément aux orientations stratégiques du projet d'entreprise Massira 2007. De par sa vocation d'entreprise citoyenne et ses missions de service public, LYDEC œuvre en concertation avec les autorités de tutelle et les partenaires sociaux pour faire évoluer le statut du personnel dans un esprit d'équipe, de cohérence et d'harmonie.

Au-delà des avantages sociaux acquis et de l'amélioration des revenus du personnel, ce protocole qui favorise les synergies, l'utilisation optimale des nouvelles technologies et les meilleures pratiques, apporte des réponses modernes, efficaces et progressives pour un service public efficient.

Amélioration des conditions sociales et de travail

La politique mise en œuvre en matière de ressources humaines a permis de créer de meilleures conditions de travail, de motivation et d'épanouissement. Parmi les initiatives remarquées :

- 4.878 agents ont bénéficié de dotations vestimentaires et d'équipement de sécurité et de protection ;
- 1.025 agents ont bénéficié depuis 1998 de prêts pour acquisition de logements pour un budget dépassant les 236 millions de dirhams ;
- 713 agents ont bénéficié depuis 1998 de prêts pour acquisition de véhicules personnels et de vélomoteurs pour un budget d'environ 15 MDhs ;
- 885 agents ont été promus en 2003.

Retraite

Un nouveau régime pour assurer la pérennité de la retraite des collaborateurs de LYDEC

La réflexion menée par LYDEC sous l'égide du Ministère de l'Intérieur et en concertation avec toutes les parties concernées dont notamment l'Autorité Délégante, les Partenaires Sociaux et le Ministère des Finances, a abouti à la nécessité d'aller vers le Régime Collectif d'Allocation de Retraite (RCAR). Cette solution présente la garantie de la mise en place d'un système pérenne et viable. LYDEC l'a adopté en assurant trois principes clairs tant du personnel en activité que des retraités :

- Reprise intégrale des droits acquis (pension acquise dans le régime CCR) ;
- Sauvegarde des avantages acquis (IGR, allocations familiales, CMSS..) ;
- Enveloppe globale de cotisations maintenue à 27%, identique au régime CCR.

Le passage vers le RCAR satisfait globalement à ces trois impératifs, tout en faisant bénéficier ses adhérents d'autres avantages. En effet, si ce régime assure dès le départ l'égalité de la pension nette avec le régime CCR, il permet néanmoins dès la 2ème année de l'améliorer annuellement grâce à une revalorisation (4% par an en moyenne depuis 1997).

Grâce à la mobilisation de la Direction Générale et à une très forte implication de la Direction des Régies et Services Concédés, des autorités locales et des élus, le vote de l'avenant n°1 de la convention de la gestion déléguée et la signature de tous les textes juridiques nécessaires se sont déroulés dans des délais extrêmement courts.

A la suite de ce vote, LYDEC a été mandatée par l'Autorité Délégante pour mettre en œuvre les modalités de financement du transfert de la gestion des retraites. Grâce au concours de la CDG, un montage technique et financier prenant en compte toutes les données relatives aux régimes de retraite a été proposé aux autorités, sur la base d'un coût de transfert évalué à 2,5 milliards de dirhams, qui sera financé en deux tranches, prévoyant notamment le recours à des emprunts obligataires.

Grâce à ce financement, le personnel de LYDEC affilié auparavant à la CCR a basculé depuis le 1^{er} octobre 2003 au régime RCAR, bénéficiant du coup de tous les avantages offerts par ce régime.

Information et communication

Innovation et diversité pour une plus grande proximité

LYDEC poursuit sa stratégie de communication en interne et en externe en parfaite adéquation avec les axes de la vision du projet Massira 2007. En interne, elle renforce le sentiment d'appartenance et de fusion dans la dynamique de progrès continu initiée par ce projet d'entreprise. En externe, elle continue sa démarche de renforcement d'une relation de proximité et de confiance avec son environnement.

Communication interne Fédérer et motiver les équipes

La fonction de communication interne a toujours accompagné et soutenu les principaux projets managériaux de LYDEC et impliqué ses collaborateurs à la vie de l'entreprise, à ses projets et à sa vision. Parmi les chantiers importants engagés en 2003, il y a lieu de citer :

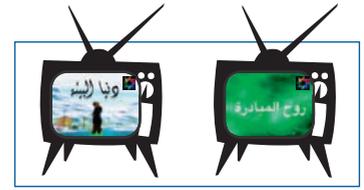
- l'organisation de la 5^{ème} convention annuelle qui a rassemblé l'ensemble des cadres et agents de maîtrise sous le thème : «Des valeurs, une vision, une démarche pour l'excellence en 2007» ; avec l'appui de reportages de terrain, d'interviews de clients, d'acteurs politiques et économiques et de collaborateurs de LYDEC, s'est largement penchée sur la démarche qualité, le bilan des actions, la satisfaction des clients et les perspectives de développement. Celle-ci a été relayée, comme à l'accoutumée, par des rencontres où ces informations ont été démultipliées au profit des agents d'exécution ;
- la poursuite de sa politique de motivation du personnel à travers la récompense des agents méritants ayant accompli des actions exceptionnelles. Des cérémonies périodiques sont organisées pour la remise des distributions (prix, trophées, diplômes...) ;
- la diffusion en interne de la lettre mensuelle «Réseau», du magazine «LYDEC infos», des affiches ponctuelles et différents flashes d'information en vue de rapporter à l'ensemble des collaborateurs les principaux événements de la vie de l'entreprise.

Communication externe et événementielle Renforcer la proximité

L'année 2003 a été riche en événements avec la programmation de plusieurs campagnes et actions de communication et l'organisation de manifestations d'envergure. Parmi les actions les plus marquantes de l'année :

- Le lancement d'un magazine trimestriel sous le nom «LYDEC & VOUS» ; riche en information et conseils pratiques, ce support qui répond aux attentes de nos clients a été édité à plus de 700.000 exemplaires et distribué dans les boîtes aux lettres des habitants de Casablanca et Mohammedia et dans les agences LYDEC ;
- L'édition d'un guide clientèle et sa mise à disposition dans toutes les agences de LYDEC ; il détaille de manière succincte les services offerts à nos clients actuels ou potentiels et répond aux questions liées aux relations de tous les jours avec l'entreprise : formalités administratives, modes de paiement, facturation...
- Le lancement d'une campagne de communication sur le projet d'entreprise «Massira 2007» par le biais d'une campagne de presse et d'un supplément sur l'Economiste constitué essentiellement d'articles portant sur les réalisations, les perspectives de développement et les investissements de LYDEC. Cette manifestation a fait l'objet d'annonces presse spécifiques et de larges retombées médiatiques.





- Le lancement d'une campagne d'information pour nos clients résidant à l'étranger (MRE) : afin de répondre aux besoins spécifiques de cette catégorie de clients, des affiches et des dépliants ont été mis en place dans toutes les agences.

générations futures. En marge de ce congrès, LYDEC a signé un partenariat avec l'association marocaine des villages d'enfants et le forum des jeunes marocains du 3^{ème} millénaire pour contribuer à la réalisation d'un projet choisi parmi 120 projets de développement durable ;

- Le parrainage d'une nouvelle émission «Rouh El Moubadara» (Esprit d'initiative) programmée sur la chaîne 2M, dans le cadre d'un partenariat global comprenant l'émission environnementale Dounya El Bia. Cette émission diffusée du mardi au vendredi montre que chaque homme ou femme, entreprise ou association, élu ou responsable public, est un acteur potentiel du développement de son pays.

- Le sponsoring de la colonie de vacances organisée par l'association culturelle Chouala ainsi que celle de l'association Chiraâ de la commune rurale de Mansouria dédiée aux enfants des quartiers défavorisés qui ont bénéficié d'un programme diversifié de distraction et d'animation culturelle.

- La participation à la 5^{ème} édition du salon de l'enfant à travers l'animation d'un espace dédié à la découverte du cycle de l'eau et du chemin de l'électricité ;

Sur le plan des relations publiques et des médias, l'année a été marquée par :

- La présence active au 5^{ème} salon «Ville expo» sous le thème «Mise à niveau et investissement dans la ville». En dehors de l'aspect exposition, cet espace de brassage d'idées entre les différents acteurs des grandes métropoles a permis, dans un concept d'unité, d'animer une nouvelle dynamique pour une meilleure gouvernance de la ville. Au cours de cet événement majeur, les délégations ont pu apprécier les efforts de LYDEC pour anticiper la ville de demain ;

- l'inauguration du BCC multifluides : LYDEC vient ajouter à son brillant palmarès une autre performance technologique en inaugurant, en présence d'éminentes personnalités du monde politique et des affaires, son nouveau BCC multifluides. Celle-ci fut accompagnée d'une exposition autour du thème «Anticiper la ville de demain» ;

- Le parrainage du 1^{er} congrès national des jeunes dirigeants d'entreprise au Maroc sous le thème «Dirigeants : acteurs du changement». Cet événement a rassemblé plusieurs dirigeants autour des questions relatives à leur contribution au développement économique du Maroc ;

- la rencontre traditionnelle avec les médias à Ouarzazate afin d'échanger avec les journalistes de la presse écrite et audiovisuelle les grands projets engagés par LYDEC pour améliorer la satisfaction des clients : établissement du projet massira 2007, l'avancement de la démarche qualité...

- La participation au 2^{ème} congrès mondial des jeunes placé sous le thème «Tolérance, solidarité et développement durable» : au cours de cette manifestation qui a drainé à Casablanca des jeunes de 148 pays, LYDEC a fourni aux visiteurs et à la délégation officielle des explications sur ses réalisations et sur ses efforts pour améliorer le cadre de vie des

- l'organisation d'un point de presse le 7 octobre 2003 en vue de présenter les efforts de LYDEC pour la préparation de la saison des pluies et faire visiter aux journalistes la nouvelle plate forme pédagogique pour les travaux sous tension / basse tension.



Démarche Qualité

2003 : année de l'action

Riche de ses compétences et de sa relation de proximité, LYDEC entend offrir un service de qualité à l'ensemble de ses clients, devenir un acteur-clé de la chaîne de création de valeur et garantir une gestion responsable et citoyenne voulue par l'autorité déléguée.

Priorité stratégique, la démarche qualité constitue le prolongement naturel de tous les efforts de LYDEC depuis le démarrage de ses activités. Trois ans après le lancement du projet qualité, LYDEC a développé une culture managériale qui vise l'amélioration continue de ses performances au bénéfice de ses clients et de l'ensemble des parties intéressées. L'année 2003 est considérée comme l'année de la mise en œuvre des actions résultant de la démarche qualité.

Objectifs de la démarche

LYDEC s'est engagée dans une démarche Qualité ambitieuse qui vise à :

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

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

Déploiement et mise en œuvre

Pour accompagner et soutenir les acteurs de la mise en œuvre, l'équipe projet qualité a conçu et déployé avec ses propres ressources 3 modules de formations dispensés à l'ensemble des acteurs concernés :

- Organiser et suivre la mise en œuvre d'un plan d'actions,
- Construire le système documentaire,
- Décrire une fonction.

A cette occasion, LYDEC a fait le choix de s'appuyer sur l'outil de planification et de suivi Web Serveur Project diffusé en réseau et largement en interne. L'Equipe projet a également assuré le pilotage de son déploiement au sein de LYDEC. Les formations spécifiques à la Démarche Qualité se sont poursuivies en 2003 :

- 104 cadres ont été formés à l'animation des Groupes d'Amélioration de Processus,
- 250 cadres ont reçu une formation à l'approche processus,
- 750 agents de maîtrise ont participé à une action intitulée «Ensemble sur le chemin de la Qualité».

La convention de l'encadrement 2003 intitulée «Des valeurs, une vision, une démarche pour l'excellence en 2007» a permis de diffuser la vision à l'horizon 2007 en termes d'objectifs généraux et de valeurs tout en soulignant les résultats plus qu'encourageants obtenus par les travaux sur les 2 processus test : Relevé, Facturation, Encaissement, Recouvrement, Contentieux Grands Clients et Construire les réseaux des lotissements.

L'encadrement du projet a été assuré par une mobilisation importante du comité de pilotage réuni à 7 reprises au cours de l'année 2003.

En novembre 2003, la Direction Générale a décidé d'obtenir une certification ISO 9001 Version 2000 à fin novembre 2004 pour l'ensemble de ses processus et d'intensifier ainsi les efforts pour maintenir le cap vers l'efficacité et satisfaire à l'ambition d'excellence au profit de sa clientèle, de ses partenaires et de ses actionnaires.

Systeme d'information

Des outils de pointe au service de la performance

LYDEC poursuit l'édification d'une infrastructure fiable et moderne supportant les processus de LYDEC et garantissant la diffusion des données dans de bonnes conditions pour offrir une meilleure qualité de service.

Plusieurs domaines d'activités ont été impactés par de réelles avancées technologiques durant l'année 2003 :

- l'introduction d'un nouveau système d'encaissement : LYDEC a développé et déployé un nouveau système d'encaissement basé sur l'utilisation d'assistant numérique standard (Personal Digital Assistant). Le système est composé d'un assistant numérique et d'une imprimante sans fil. Il permettra l'évolution de la fonction encaisseur vers un agent de proximité avec plus de valeur ajoutée. La généralisation est programmée au courant du premier trimestre 2004 ;
- le développement d'un nouveau système de gestion des contacts Grands Clients ;
- la mise en place d'un nouveau système de gestion des abonnements ;
- l'introduction des nouvelles technologies d'internet dans la relation client : le site web permet aux clients d'accéder à un espace privé leur permettant de consulter leur compte client et d'obtenir différentes informations sur leur consommation par contrat d'abonnement.

D'autres services interactifs seront déployés en 2004 (réclamations, paiement, recrutement...). Pour la mise en place de ce site, la Direction des Systèmes d'Information a demandé le concours du groupe Suez et d'autres prestataires pour la sécurisation de l'infrastructure web et les accès externes ;

- l'évolution du réseau informatique inter-agence sans fil ;
- le raccordement de dizaines d'ouvrages supplémentaires au BCC pour accomplir sa mission dans les meilleures conditions de fiabilité et de qualité.

Composantes de la plate-forme informatique

- 1.126 postes de travail
- 330 PDA (Personal Digital Assistant)
- 440 Radios
- 249 Radios de télégestions (BCC)
- 1.603 postes téléphoniques
- 20 lignes spécialisées
- 9 faisceaux Hertzien (Délégations, Hassan 1^{er}, Siège)
- 6 liaisons Wireless (Agences)
- 14 PABX en réseau
- 38 Routeurs
- 123 Switches
- 35 sites d'intervention
- 70 serveurs



DÉVELOPPEMENT DURABLE



④ C. J.
- 23/02/04

Développement durable

L'engagement fort d'une entreprise citoyenne

En inscrivant les principes du développement durable au cœur de son management et de ses actions sur le terrain, LYDEC ne cesse d'œuvrer pour améliorer le cadre de vie des habitants du Grand Casablanca. De multiples actions et réalisations ont permis à LYDEC de contribuer à l'essor économique et culturel de la capitale économique et de s'illustrer comme un acteur clé de service urbain.

A fin 2003, **28.512** foyers ont été électrifiés soit un taux de **96%** par rapport aux **30.000** fixés comme objectif pour 2003.

L'énergie vendue en 2003 qui est en très forte hausse par rapport à l'année précédente, a atteint **26,08 GWh** soit une augmentation de plus de **21,5%**.

Entreprise citoyenne

En plus des services qu'elle offre à ses clients, LYDEC est incontestablement l'une des entreprises citoyennes les plus activement engagées dans de nombreux projets sociaux pour Casablanca et sa région :

Des actions au cœur des quartiers défavorisés

LYDEC a poursuivi son programme d'électrification en apportant des solutions techniques à coûts optimisés, en renforçant sa proximité avec les représentants des quartiers défavorisés et en installant des branchements électriques sécurisés dans plusieurs bidonvilles.

Ce programme s'est accompagné d'une prise en charge de la formation destinée au personnel des micro-entreprises chargées d'installer et de gérer le réseau à l'intérieur du bidonville. Pour ce qui est des branchements bleus, 7.817 clients ont été raccordés à fin 2003 au réseau d'eau potable. Par ailleurs, LYDEC a apporté son concours à la Wilaya du Grand Casablanca, l'Agence Urbaine et à la Direction Régionale de l'Habitat pour un programme de résorption de l'habitat insalubre concernant 180.000 foyers.

Actions de sensibilisation pour la protection de l'environnement

Partenaire important et incontournable du développement de la ville, LYDEC s'implique davantage dans la vie de la cité qui va grandissante et s'associe activement aux diverses manifestations liées à la protection de l'environnement. Tout au long de l'année 2003, des actions d'envergure ont été engagées avec l'ensemble des acteurs de la ville, notamment les communes, les ONG, les associations de quartiers, les écoles et universités et, de manière générale, avec l'ensemble des acteurs de la société civile casablancaise.

Ces actions portent essentiellement sur des aspects concrets de la vie de la population à travers la participation aux campagnes de propreté dans différents quartiers, la sensibilisation des jeunes et l'éducation.





Opération plages propres 2003

LYDEC s'est investie dans cette opération dans l'objectif de décrocher le pavillon bleu à horizon 2005 ; son programme d'intervention a été conçu et mis en œuvre en collaboration étroite avec la fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement et la Wilaya du Grand Casablanca. Les travaux réalisés ont porté sur :

- l'aménagement de la plage Lalla Meryem : construction de 2 rampes d'accès donnant sur la plage, l'installation de miradors et d'un abri pour la protection civile, l'aménagement de terrains mini-foot et de volley et la mise en place d'un panneau à l'entrée de la plage ;
- le nettoyage quotidien du site doté d'une trentaine de poubelles et d'une équipe de jeunes mobilisés à cette occasion. Cette opération de nettoyage s'est également étendue pendant toute la période estivale aux abords de la corniche de Aïn Diab totalement assainie grâce aux travaux d'équipements réalisés en 2002 par LYDEC. Un camion balayeur avec des équipes LYDEC a été mobilisé chaque jour de minuit à 8 heures. Cette campagne «plages propres» a été l'occasion de sensibiliser les estivants à la préservation de l'environnement marin par la distribution des centaines de petits sachets comportant un message de sensibilisation.

Au bout du compte, cette opération d'envergure a redonné ses lettres de noblesse à la propreté et à l'hygiène de ce site touristique le plus prisé de la métropole et a valu une distinction méritée à LYDEC.

Campagnes de proximité

- Le lancement, à l'occasion de l'Aïd Al Adha, d'une vaste campagne de sensibilisation autour de l'hygiène et la préservation des avaloirs. Des messages radiophoniques ont été diffusés sur Médi 1 et LYDEC s'est investie sur le terrain à travers la distribution de sacs poubelles en plastique et de flyers de sensibilisation pour inciter les citoyens à préserver la propreté de leurs quartiers et l'état des avaloirs ;
- La campagne de nettoyage de l'étang El Oulfa en présence des élus et des autorités de la préfecture de Hay Hassani. Initiée par un collectif mené par l'association Chouala et

Grepom (Groupe de Recherche pour la Protection des Oiseaux au Maroc), cette action est considérée comme un outil de sensibilisation et d'éducation à la protection de la biodiversité pour les Casablancais ;

- La participation aux journées de l'environnement de la commune urbaine de Sidi Belyout sur le thème sensibilisation des citoyens aux problèmes de l'environnement.

Aquassistance Maroc Une association jeune, un bilan déjà riche

Aquassistance-Maroc est une association du personnel de LYDEC à vocation humanitaire opérant dans les domaines de l'eau, de l'assainissement et de l'électrification des localités en difficulté.

Aquassistance-Maroc intervient en partenariat avec les autorités et les associations locales, ainsi que les acteurs publics qui agissent pour l'amélioration des conditions de vie des habitants de différentes localités à travers tout le Maroc.

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

- Dans la province de Ouarzazate, elle a pris à sa charge l'alimentation en eau potable du Douar Tagoudicht qui compte près de 350 habitations. Pour ce faire, LYDEC a contribué avec des moyens matériels, humains et techniques importants à la réhabilitation d'un point d'eau puis à la construction d'un réseau de distribution auquel ont été raccordés les habitants ;
- Un projet analogue a été mené dans la province de Taza, commune de Beni F'tah, avec la réalisation d'un puits et d'un réseau de refoulement vers un réservoir existant au profit de 550 habitants (1.200 en été) ;
- Pour son troisième grand projet humanitaire à Aghbalou dans la province d'Azilal, Aquassistance-Maroc a mis en place en collaboration avec la main d'œuvre locale, un dispositif d'alimentation en eau potable puisée dans la nappe phréatique à travers un forage de 45 mètres de profondeur. 800 habitants du Douar disposent ainsi d'une alimentation en eau sans interruption.

10 juin 2003

Résolutions de l'Assemblée Générale Ordinaire

Première résolution

L'assemblée générale ordinaire annuelle, après avoir entendu le rapport du conseil d'administration sur sa gestion durant l'exercice 2003 et le rapport des Commissaires aux comptes sur l'exécution du mandat de vérification et de contrôle des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2003, après avoir examiné les états financiers au 31 décembre 2003, approuve ces rapports, le bilan et les comptes de l'exercice 2003 tels qu'ils sont présentés et desquels il résulte un bénéfice net de +219.625.184,48 dirhams, ainsi que toutes les opérations et les mesures traduites par lesdits comptes ou résumées dans lesdits rapports.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Deuxième résolution

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

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Troisième résolution

L'assemblée générale ordinaire annuelle sur proposition du Conseil d'Administration, décide d'affecter le bénéfice net de l'exercice 2003 ainsi qu'il suit :

soit bénéfice net de l'exercice 2002
Dh + 219 625 184,48

5% à la réserve légale
Dh - 10 981 259,22

à distribuer à titre de dividendes
Dh - 100 000 000,00

à raison de 12,50 Dh par action
e solde en report à nouveau soit
Dh + 108 643 925,26

L'Assemblée Générale Ordinaire annuelle décide du paiement des dividendes à compter du 15 juillet 2003.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Quatrième résolution

L'assemblée générale ordinaire annuelle, donne au Conseil d'Administration quitus entier, définitif et sans réserve de sa gestion pour l'exercice 2003.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Cinquième résolution

Monsieur Michel BLEITRACH ayant démissionné de sa fonction d'administrateur en date du 20 février 2004, l'assemblée générale ordinaire annuelle donne en tant que besoin, à cet administrateur, quitus de sa gestion pour l'exercice 2003.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Sixième résolution

L'assemblée générale ordinaire prend acte et ratifie la cooptation, en qualité d'administrateur, effectuée par le conseil d'administration en date du 31 mars 2004 :

Monsieur Bernard DELABOUDINIÈRE,
Administrateur de sociétés

Le mandat de Monsieur **Bernard DELABOUDINIÈRE** prendra fin à la suite de l'assemblée générale ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2008.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Septième résolution

L'assemblée générale donne décharge au cabinet Masnaoui, Mazars et Guérard représenté par Monsieur Abdelkader Masnaoui et au Cabinet Price WaterHouse Coopers représenté par Monsieur Aziz Bidah de leur mandat de Commissaire aux comptes pour l'exercice 2003 et renouvelle leur mandat de Commissaire aux comptes pour les exercices 2004, 2005 et 2006.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Huitième résolution

L'Assemblée Générale, après avoir entendu l'exposé du Président et de la Direction Générale sur le refinancement de la dette et les besoins de financement à l'horizon 2007. décide d'autoriser le conseil d'administration de recourir, si nécessaire et si les conditions du marché financier sont favorables, à un emprunt obligataire privé ou public à hauteur d'un maximum de un milliard de Dirhams à réaliser en une ou plusieurs tranches.

Le conseil est autorisé à donner les garanties nécessaires.

Cet emprunt obligataire pourra être réalisé soit de gré à gré, soit par une émission avec appel public à l'épargne coté à la Bourse des Valeurs de Casablanca sous forme de placement public, soit par appel public à l'épargne sous forme d'un placement privé.

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Neuvième résolution

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

- Procéder, dans un délai de 5 (cinq) ans, à l'émission d'obligations et d'en arrêter les modalités, notamment la ou les dates d'émission du ou des emprunts, le montant de ces emprunts, le nombre et les caractéristiques des obligations, leur prix d'émission, leur taux d'intérêt fixe ou variable, leur date de jouissance, leur prix de remboursement fixe ou variable, la durée et les modalités d'amortissement ;
- Recueillir les souscriptions ;
- D'une manière générale, faire tout ce qui sera nécessaire en vue de l'émission des obligations, faire toute publicité exigée par la loi, publier toute note d'information, et généralement faire le nécessaire pour la concrétisation de cet emprunt ;
- Signer toute sûretés ;
- Signer tout contrat de conseil financier, mandat ou autre avec toute institution financière privée ou publique marocaine ou étrangère.

L'Assemblée Générale autorise le Président du Conseil d'Administration à subdéléguer tout ou partie des pouvoirs présentement conférés au Conseil d'Administration à un ou plusieurs Administrateurs ou Directeurs de la Société.

Dixième résolution

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

Cette résolution est adoptée à l'unanimité.

Rapport général des Commissaires aux Comptes

1^{er} avril 2004

Conformément à la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous avons procédé à l'audit des états de synthèse, ci-joints, de la Société Lyonnaise des Eaux de Casablanca (LYDEC) arrêtés au 31 décembre 2003, lesquels comprennent le bilan, le compte de produits et charges, l'état des soldes de gestion, le tableau de financement et l'état des informations complémentaires (ETIC). Ces états de synthèse, qui font ressortir un montant de capitaux propres et assimilés de DH 1 036 027 099 dont un bénéfice net de DH 219 625 184 sont la responsabilité des organes de gestion de la Société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états de synthèse sur la base de notre audit.

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

Opinion sur les Etats de Synthèse

- Ainsi qu'il est mentionné à la note 2.8 de l'Etat A1 de l'ETIC, l'Autorité Délégante, représentant les Communes Urbaines de Casablanca, de Mohammedia et d'Ain Harrouda, ensemble successeurs de la Communauté Urbaine de Casablanca (CUC), et son autorité de tutelle (le Ministère de l'Intérieur) ont décidé de transférer la gestion du régime des retraites du personnel de la

Gestion Déléguée de la Caisse Commune des Retraites (CCR) au RCAR. L'Autorité Délégante a ainsi, par un avenant à la Convention de Gestion Déléguée approuvé le 19 novembre 2003, mandaté LYDEC aux fins de transférer ledit régime des retraites au RCAR et défini les modalités de sa mise en œuvre et de son financement.

Toutefois, concernant les opérations réalisées en lieu et place de l'Autorité Délégante avec la CCR, aucune décision finale n'a été prise à ce jour. LYDEC se trouve avoir versé au 31 décembre 2003 un montant total de DH 403 millions au titre des pensions échues, qui devaient être servies par la CCR. Parallèlement, LYDEC n'a jamais versé à la CCR les cotisations salariales et patronales dont le cumul au 31 décembre 2003 s'élève à DH 310 millions. A ce stade, nous ne sommes pas en mesure de nous prononcer sur la récupération par LYDEC de sa créance de DH 403 millions, ni de déterminer l'impact final de cette situation sur les comptes de LYDEC.

- A notre avis, à l'exception de la situation décrite au deuxième alinéa du paragraphe 1 ci-dessus, les états de synthèse cités au premier paragraphe donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de la Société Lyonnaise des Eaux de Casablanca (LYDEC) au 31 décembre 2003 ainsi que du résultat de ses opérations et de l'évolution de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux principes comptables admis au Maroc.

Vérifications et informations spécifiques

Nous avons procédé également aux vérifications spécifiques prévues par la loi et nous nous sommes assurés notamment de la concordance des informations données dans le rapport de gestion du Conseil d'Administration destiné aux actionnaires avec les états de synthèse de la Société.

Le 1^{er} avril 2004

Les
Commissaires
aux Comptes

Price
Waterhouse
Aziz BIDAHA
ASSOCIÉ



Masnaoui
Mazars Audit
Abdelkader
MASNAOUI
ASSOCIÉ



Bilans synthétiques

Montants exprimés en
milliers de dirhams

AU 31 DÉCEMBRE 2003 & 2002

ACTIF	31/12/03	31/12/02
ACTIF IMMOBILISÉ DOMAINE CONCÉDÉ	5 873 337	5 354 820
ACTIF IMMOBILISÉ DOMAINE PRIVÉ		
IMMOBILISATIONS EN NON VALEURS	93 079	94 699
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	1 565 380	1 273 176
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	84 415	88 682
IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES	6 757	6 397
IMMOBILISATIONS EN COURS	-	-
SOUS TOTAL	7 622 968	6 817 774
ACTIF CIRCULANT		
STOCKS	43 289	57 614
CLIENTS ET COMPTES RATTACHÉS	1 168 641	1 186 047
AUTRES DÉBITEURS	777 061	657 573
FONDS DE TRAVAUX	3 138	198 956
SOUS TOTAL	1 992 129	2 100 190
DISPONIBILITÉS	656 205	43 526
TOTAL ACTIF	10 271 302	8 961 490
PASSIF	31/12/03	31/12/02
DROITS DE L'AUTORITÉ DÉLÉGANTE	5 873 337	5 354 820
FINANCEMENT PERMANENT		
CAPITAUX PROPRES	1 036 027	716 502
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES DURABLES	-	-
DETTES FINANCIÈRES	632 087	642 518
SOUS TOTAL	7 541 451	6 713 840
PASSIF CIRCULANT		
FOURNISSEURS ET COMPTES RATTACHÉS	1 300 043	1 162 632
AUTRES CRÉDITEURS	1 016 662	1 084 203
AUTRES PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	232	815
SOUS TOTAL	2 316 937	2 247 650
TRÉSORERIE PASSIF	412 913	-
TOTAL PASSIF	10 271 302	8 961 490

R A P P O R T F I N A N C I E R

Compte de Produits & Charges

Montants exprimés en
milliers de dirhams

AUX 31 DÉCEMBRE 2003 & 2002

NATURE	31/12/03	31/12/02
I PRODUITS D'EXPLOITATION		
VENTE DE MARCHANDISES	3 870 746	3 667 542
VENTES DE BIENS ET SERVICES	468 434	457 349
VARIATION DE STOCKS	-	-
IMMOBILISATIONS PRODUITES POUR SOI-MÊME	92 175	96 294
SUBVENTIONS D'EXPLOITATION	-	-
AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION	-	-
REPRISES D'EXPLOITATION : TRANSFERTS DE CHARGES	88 653	72 004
TOTAL I	4 520 008	4 293 189
II CHARGES D'EXPLOITATION		
ACHATS REVENDUS DE MARCHANDISES	-2 774 946	-2 682 063
ACHATS CONSOMMÉS DE MATIÈRES ET FOURNITURES	-431 646	-426 345
AUTRES CHARGES EXTERNES	-211 310	-217 191
IMPÔTS ET TAXES	-9 227	-9 704
CHARGES DE PERSONNEL	-480 448	-555 562
AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION	-74 665	-42 896
DOTATIONS D'EXPLOITATION	-205 050	-234 677
TOTAL II	-4 187 292	-4 168 255
III RÉSULTAT D'EXPLOITATION III (I-II)	332 716	124 934
IV RÉSULTAT FINANCIER	-12 194	-17 785
V RÉSULTAT COURANT	320 522	107 149
RÉSULTAT NON-COURANT	17 400	-3 807
RÉSULTAT AVANT IMPÔT	337 922	103 342
IMPÔT SUR LE RÉSULTAT	-118 297	-28 831
RÉSULTAT NET	219 625	74 511

Etat des Soldes de Gestion

Montants exprimés en
milliers de dirhams

AUX 31 DÉCEMBRE 2003 & 2002

	31/12/03	31/12/02
I - TABLEAU DE FORMATION DES RÉSULTATS (TFR)		
VENTES DE FLUIDES	3 870 746	3 667 542
ACHATS DE FLUIDES	-2 774 946	-2 682 063
MARGE SUR VENTES	1 095 799	985 479
PRODUCTION DE L'EXERCICE	560 609	553 643
VENTES DE BIENS ET SERVICES	468 434	457 349
IMMOBILISATIONS PRODUITES POUR SOI-MÊME	92 175	96 294
CONSOMMATION DE L'EXERCICE	-642 956	-643 353
ACHATS CONSOMMÉS DE MATIÈRES ET DE FOURNITURES	-431 646	-426 162
AUTRES CHARGES EXTERNES	-211 310	-217 191
VALEUR AJOUTÉE	1 013 452	895 769
IMPÔTS ET TAXES	-9 227	-9 704
CHARGES DE PERSONNEL	-480 447	-555 562
EXCÉDENT BRUT D'EXPLOITATION	523 778	330 503
AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION	-	-
AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION	-74 665	-42 896
REPRISES D'EXPLOITATION : TRANSFERTS DE CHARGES	88 653	72 004
DOTATIONS D'EXPLOITATION	-205 050	-234 677
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	332 716	124 934
RÉSULTAT FINANCIER	-12 194	-17 785
RÉSULTAT COURANT	320 522	107 149
RÉSULTAT NON-COURANT	17 400	-3 807
IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS	-118 297	-28 831
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	219 625	74 511
II - CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT (CAF)		
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	219 625	74 511
DOTATIONS D'EXPLOITATION	168 489	137 475
DOTATIONS FINANCIÈRES	-	-
DOTATIONS NON COURANTES	-	-
REPRISES D'EXPLOITATION	-2 883	-
REPRISES FINANCIÈRES	-	-
REPRISES NON COURANTES	-	-
PRODUITS DES CESSIONS D'IMMOBILISATIONS	-13	81
VALEURS NETTES D'AMORTISSEMENT DES IMMOBILISATIONS CÉDÉES	18	26
CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT	385 236	211 931
DISTRIBUTION DE BÉNÉFICES	100 000	-
AUTOFINANCEMENT	285 236	211 931

Délégations

- Délégation de Casa - Anfa

48, rue Mohamed Diouri

Tél : 022.54.90.54

- Délégation de Ain Chock - Hay El Hassani

Bd Ghandi angle Av. Yacoub El Mansour

Tél : 022.95.95.95

- Délégation de Derb Soltane - El Fida

Route Ouled Ziane (près de la Gare routière)

Tél : 022.81.28.15

- Délégation de Ben M'Sik - Sidi Othmane

Dar Touzani, Km 7, Bd Mohammed VI

Tél : 022.29.19.01/04

- Délégation de Ain Sebaâ - Hay Mohammadi

Angle allée des Mûriers et Eucalyptus

Tél : 022.35.00.54/55

- Délégation de Sidi Bernoussi - Zenata

Angle Bd Ben Said Salah et Mokhtar

Ben Ahmed El Garnaoui

Tél : 022.73.15.74/75

- Délégation de Mohammedia

52, Bd Hassan II, Mohammedia

Tél : 023.31.06.71/72

Agences

- Moulay Hassan 1^{er}

Angle Av. Hassan 1^{er} et rue Gouraud

Tél : 022.54.95.95

- Koutoubia

Résidence Koutoubia, N° 5, Ain Chock

Tél : 022.50.56.52/53

- Oum Errabii

Angle Bd. Oum Errabii et Bd. Oued Sebou

Tél : 022.90.05.70

- Moulay Rachid

Angle Avenue. N et Bd Elakid Elallam

Tél : 022.55.38.98

- Dar Lamane

Dar Lamane, bloc A (en face du complexe sportif)

Tél : 022.60.78.69

- Sidi Moumen

37, Hay Al Ouala - Lotissement Taliby - Tacharouk

- Aïn Harrouda

Lot. Guessous, N°55

Tél : 022.33.23.76

- Mohammédia El Alia

278, Bd de la Résistance, Hassania 1

Tél : 023.28.38.38



www.lydec.ma



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