

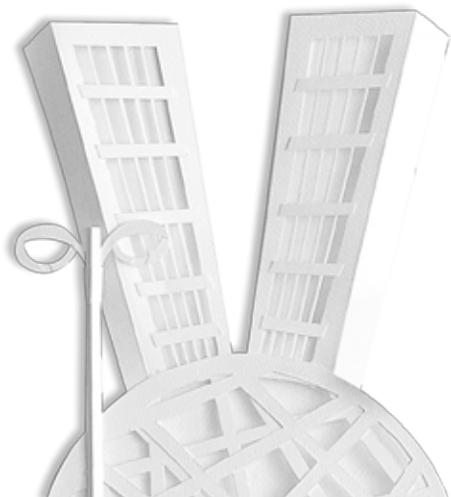
Rapport  
d'activité

20  
11



Toutes nos énergies pour vous





# Sommaire

4	Entretien avec le Directeur Général
6	Synthèse
12	Faits marquants de l'année 2011
16	Chiffres clés
18	Structure de Lydec
20	Gouvernance de Lydec
22	Périmètre d'intervention
23	Quelques projets phares 1997-2011
<b>26</b>	<b>Investissements et activités sectorielles 2011</b>
27	Investissements
28	Exploitation Eau
30	Exploitation Assainissement
32	Exploitation Électricité
34	Exploitation Éclairage Public
<b>36</b>	<b>Services à la clientèle et activités supports</b>
38	Services à la clientèle
40	Gestion des ressources humaines
42	Système d'Information
44	Communication
46	Démarche Qualité
<b>48</b>	<b>Développement durable</b>
<b>52</b>	<b>Perspectives et enjeux</b>
<b>56</b>	<b>Rapport financier</b>
<b>72</b>	<b>Glossaire</b>
<b>74</b>	<b>Nos coordonnées</b>

# Entretien avec le Directeur Général

Exerçant des missions de service public essentielles pour les habitants et les entreprises de la Région du Grand Casablanca, Lydec est aujourd'hui à mi-parcours de son contrat de gestion déléguée des services d'électricité, d'eau, d'assainissement et d'éclairage public. Une occasion de faire le point sur les grandes réalisations accomplies, les grands défis à venir, et les nouveaux enjeux de cette entreprise dont Jean-Pascal Darriet a pris les rênes en mai 2012, en qualité de Directeur Général.

## Lydec est aujourd'hui à mi-parcours du contrat de gestion déléguée. Quel bilan d'étape dressez-vous ?

Je constate tout d'abord que Lydec a pleinement tenu ses engagements de modernisation des services publics qui lui ont été confiés en 1997, afin de répondre aux attentes des habitants qui souhaitent toujours plus de proximité, de réactivité, de facilitation des démarches, de suivi personnalisé et rapide, de transparence, et d'équité de traitement... A présent, notre devoir est de garder le leadership de la gestion clientèle dans le secteur des services publics.

Par ailleurs, plus de 11 milliards de Dirhams ont été investis par Lydec afin d'accompagner le développement de la capitale économique du Royaume dans la mise à niveau et l'extension des infrastructures qui nous ont été confiées (équipements et réseaux d'eau, d'assainissement, d'électricité...) et afin d'assurer au mieux la continuité et la qualité des services publics.

En outre, ces investissements ont également permis de réaliser d'importantes économies des ressources : à titre d'exemple, nous avons réduit de 40% les fuites sur le réseau d'eau, en atteignant dès à présent un rendement de réseau de 75,5%, ce qui est une véritable performance au regard des 60% observés au démarrage du contrat.



« Lydec tient un rôle extrêmement fort dans la collectivité »

## Comment abordez-vous la deuxième révision du contrat de gestion déléguée qui vient de débiter ?

La révision du contrat, prévue dans le contrat de gestion déléguée, est une étape importante et nécessaire tant pour l'Autorité Délégante que pour Lydec. Elle permet de dresser un bilan des cinq dernières années afin :

- > de déterminer les engagements contractuels qui ont pu prendre de l'avance ou du retard,
- > d'évaluer l'évolution des hypothèses ayant permis d'établir ces engagements il y a 5 ans,



- > de mesurer l'impact de ces évolutions sur la performance du service délégué, les résultats de l'entreprise et sa capacité à financer les nouveaux investissements,
- > de fixer de nouveaux engagements en prenant en compte l'évolution du contexte de la ville ainsi que les attentes des habitants.

A titre d'exemple, il était impossible de prévoir il y a cinq ans, l'accélération de la croissance de l'urbanisation de Casablanca. Celle-ci s'est produite sous l'effet de l'ouverture de nouvelles zones d'activités et d'habitations, induisant l'urbanisation d'un hectare par jour (soit 350 hectares par an aujourd'hui contre 200 hectares il y a 5 ans)... et les projections les plus récentes tablent sur le triplement de cette croissance annuelle, qui atteindra 1 000 hectares par an ! Voici un enjeu majeur de la nouvelle révision de notre contrat, qui permettra de déterminer le financement de ces nouveaux réseaux d'eau potable, d'électricité, ou de collecte des eaux pluviales et d'assainissement nécessaires aux habitants... sans oublier que certains réseaux actuels devront également être redimensionnés. Autant de sujets qui n'étaient pas prévus dans la précédente révision du contrat, réalisée en 2009 et que nous devons aujourd'hui intégrer.

Nous devons aussi poursuivre les efforts sans précédent initiés pour protéger les milieux récepteurs. Il s'agit d'un enjeu majeur pour Casablanca, qui représente la plus grande agglomération du Royaume. Répondre aux priorités nationales en matière de protection de l'environnement et de développement durable est une nécessité à prendre en compte dans cette nouvelle révision du contrat. Dans ce domaine, le plus important projet en cours se situe sur la zone Est de Casablanca et vise le traitement de ses eaux usées, dès 2014, afin de débarrasser les eaux littorales de toute pollution urbaine et industrielle. Ce projet est exemplaire à la fois par le déploiement d'une technologie très performante et innovante et par son ampleur financière (investissement supérieur à 1,8 milliards de Dirhams). A l'autre extrémité de la ville, la zone de Dar Bouazza bénéficie aussi d'un gros effort d'investissement pour

mieux préserver la qualité des eaux de baignades : les infrastructures d'assainissement en cours de réalisation permettront d'acheminer l'ensemble des effluents à la station de prétraitement El Hank. Enfin, à l'intérieur des terres, à Médiouna, Lydec mettra en service la première station d'épuration des eaux usées du Maroc utilisant le procédé de filtration membranaire et cela avant la fin de l'exercice 2012.

### Quel est, selon vous, le rôle de Lydec dans la collectivité aujourd'hui ?

Lydec a un rôle extrêmement structurant au sein de la collectivité car elle gère des services essentiels, anticipe et accompagne le développement de la plus grande agglomération du Royaume. Elle est aussi le partenaire économique de nombreuses entreprises marocaines de toutes tailles et un employeur local important : ses 3 500 collaborateurs représentent en effet autant de talents et de compétences déployés au service des habitants et des entreprises, qui attendent l'excellence de la part de nos équipes.

C'est pourquoi, en nous appuyant sur les 3500 agents Lydec mobilisés, nous avons un devoir d'écoute de nos clients, des habitants, de la collectivité, de l'Autorité Délégante, de l'Autorité de tutelle, de nos partenaires, des associations, des médias... un devoir d'écoute et de réussite dans l'exercice de nos métiers.

Et si de nombreuses actions de modernisation et d'investissement (des réseaux par exemple) ne sont pas directement visibles, il est de notre devoir de mieux informer, communiquer, témoigner, sur ces efforts essentiels au développement de la ville et à la qualité de vie de ses habitants.

Construire ensemble l'avenir en investissant dans les réseaux, les usines, ou les nouvelles technologies... telle est la mission que nous menons, au service de la Ville et de ses habitants, dans le respect de l'environnement. Cette mission requiert un savoir-faire d'exception, le notre et ceux de nos groupes de référence, un engagement irréprochable, une mobilisation constante, une transparence totale, une performance maximale et une information régulière de l'ensemble des parties prenantes de la ville. C'est tout l'enjeu du professionnalisme des équipes de Lydec, sur le terrain comme dans les services centraux. Un professionnalisme et un engagement qui font de Lydec le partenaire quotidien de la ville et de ses habitants.

## 2011 en bref



A mi-parcours du contrat de gestion déléguée, l'année 2011 constitue un record en termes de montant annuel d'investissements réalisés avec un montant de 1 312 millions de dirhams, dont 564 millions financés par l'entreprise.

Lydec aura investi, depuis août 1997 à fin 2011, un total de 11,2 milliards de dirhams, dont 6 milliards financés par l'entreprise. Suite aux intempéries exceptionnelles de fin novembre 2010 et à leurs conséquences sur les réseaux, Lydec a établi avec l'Autorité Délégante un Plan d'Actions prioritaires 2011/2012 (investissements en assainissement pluvial, en électricité et en moyens d'intervention localisés), validé par le Comité de suivi de la gestion déléguée, l'instance de gouvernance du contrat. Compte tenu des changements climatiques observés et de l'occurrence possible de tels événements, Lydec s'est mobilisée en priorité pour mettre en œuvre ce programme qui comprend, notamment, l'amélioration des dispositions de gestion de crise.

Tous les métiers de Lydec sont concernés par des projets majeurs. Ceux-ci accompagnent l'extension du Grand Casablanca et son urbanisation, en adéquation avec les enjeux nationaux en matière de développement durable : protection de l'environnement et du littoral, maîtrise des ressources (eau et électricité), lutte contre les inondations, accès aux services (dans le cadre de l'INDH).

Lydec a ainsi intégré les besoins issus des évolutions du nouveau Schéma Directeur d'Aménagement Urbain, dont s'est dotée la Ville de Casablanca en 2009, en actualisant ses propres schémas directeurs et en évaluant les programmes d'investissement qui en découlent. La validation par l'Autorité Délégante des schémas directeurs et des propositions a démarré en 2011 et se poursuivra en 2012. Ces éléments devront servir de base, lors de la révision du contrat, à la définition des besoins de financement en matière d'investissements.

## Eau Potable

L'économie des ressources est l'un des maîtres mots dans la distribution d'eau potable. Et Lydec progresse dans ce domaine : entre 2009 et 2011, elle a réalisé une économie de 4 millions de m<sup>3</sup> d'eau par an (soit une amélioration du rendement de 3%). Il est de 75,5% en 2011 : il s'agit de la meilleure performance de réseau jamais atteinte sur Casablanca.

En 2011, Lydec a mené deux actions majeures :

- > Les nouvelles zones urbaines, telles que Madinat Errahma et Dar Bouazza à l'ouest, Ville Verte Bouskoura et Lahrouiyine au sud, Ville Nouvelle Zenata et Mansouria à l'est, seront alimentées en eau potable ;
- > Les besoins en eau potable vont grandissant dans l'agglomération. Pour assurer une continuité de service, Lydec a donc consolidé ses infrastructures de stockage et de distribution (étage 110 et partie haute de l'étage 140 à Hay Hassani).

Par ailleurs, l'année 2011 a été marquée par l'achèvement des travaux de construction et d'aménagement du nouveau laboratoire d'analyses des eaux de Lydec (Labelma).



## Assainissement

Lydec investit en priorité dans l'assainissement des eaux usées de Casablanca (1er rang de ses investissements). Les principaux projets réalisés ou en cours de travaux en 2011 sont :

- > l'intercepteur côtier dans le secteur Est de Casablanca, un ouvrage qui protégera la population et les plages de la pollution due aux rejets d'eaux usées brutes. La première tranche des travaux a démarré en juin 2011.
- > la station d'épuration de Médiouna (pour 40 000 habitants). Cette dernière utilise la technologie membranaire, qui permet de réutiliser les eaux traitées dans l'arrosage. Les travaux de génie civil se sont terminés en 2011 et la mise en service est prévue en 2012.
- > le transfert des eaux usées de Dar Bouazza vers la station El Hank.
- > sept points sensibles à l'origine de débordements ont été résorbés : pont Carnaud, pont Longoméhal, trémie Mosquée Hassan II, trémie Voie des Préfectures, quartier Derb Diwane, place Mohammed V devant le Café de France et quartier Mabrouka Lhofra. Il reste néanmoins des travaux importants pour protéger certains secteurs de la Wilaya en cas de pluie décennale.

Des actions préventives pour entretenir les ouvrages et optimiser la capacité de transfert du système d'assainissement ont été poursuivies ou renforcées. Quant au projet du Super Collecteur Ouest (SCO), qui permettra de réduire le risque d'inondation de Casablanca en cas de crue de l'Oued Bouskoura, il fait l'objet de discussions avec les Autorités et l'Etat.

## Electricité

Lydec continue de renforcer et de structurer le réseau électricité. Ainsi, en 2011, des chantiers d'envergure ont été menés :

- > Un chantier visant à enfouir 15 km de réseau 63 kv a été entamé afin d'améliorer la qualité du service et la sécurité en centre-ville ;
- > La réhabilitation du poste source Camiran se finalise ;
- > Le poste source de Zenata a été adapté pour améliorer la sécurité des postes de transformation ;
- > Une révision décennale du poste source stratégique «Laâyoune», qui alimente la zone industrielle d'Aïn Sebaâ a été menée.
- > Plus de 45 km de câbles ont été posés pour renouveler et renforcer le réseau Moyenne Tension ;
- > Les travaux de renouvellement et de modernisation du Bureau Central de Conduite (BCC) se finalisent (intégration du Système d'Information Géographique en temps réel dans la gestion des incidents).

Par ailleurs, Lydec continue de prendre les mesures nécessaires à la protection des postes de distribution situés en sous-sol. L'entreprise s'est aussi mobilisée pour limiter les impacts des incidents provoqués par le chantier du tramway et a mis en place des actions afin de mieux maîtriser l'énergie : le programme Lampes à Basse Consommation, mais aussi le déploiement du dispositif «-20% -20% ». Enfin, le Centre de Métrologie Electricité de Lydec, a obtenu l'accréditation ISO 17025 qui vient compléter l'accréditation Eau obtenue en 2010.

## Eclairage Public

Lydec poursuit sa politique d'amélioration de la qualité du service. Cette politique a porté, notamment, sur la réactivité des équipes et l'augmentation de l'éclairage.

En 2011, la numérisation du réseau électrique alimentant les points lumineux a été finalisée et introduite dans le Système d'Information Géographique. Lydec cherche également à gagner en efficacité et poursuivre la politique de proximité engagée vis-à-vis de ses clients. En ce sens, elle a commencé à décentraliser le métier d'éclairage public.. 40 nouveaux agents ont été intégrés et formés au sein de l'entreprise. En parallèle, la fonction de rondier «El Mounir» a été créée. Ces agents circulent de jour et de nuit sur les voiries et remontent toute anomalie constatée sur les candélabres, mais aussi sur les autres équipements gérés par Lydec.

L'éclairage des villes est un service crucial car une ville bien éclairée est plus sûre pour les habitants, mais aussi pour les biens. Cela est particulièrement vrai dans les zones fortement fréquentées. Sur ces zones, Lydec utilise une technique de surveillance technologique, en réalisant des tests de résistance mécanique au niveau des candélabres.

Outre, le taux de disponibilité (pourcentage de lampes allumées), Lydec a acquis de nouvelles technologies qui lui permettent de mesurer le taux d'éclairage. Grâce au Système d'Information Géographique, ces mesures permettront d'avoir une vision globale. L'entreprise pourra encore mieux cibler les travaux d'amélioration.

## 2011 en bref



### Services à la clientèle

- > Les habitudes changent : les clients utilisent des outils toujours plus innovants, connectés et rapides. Lydec s'adapte continuellement à ces changements en imaginant et en proposant de nouveaux services. En 2011, plusieurs services ont été mis en place :
  - SMS Info (information du client sur la situation de son compte et sur des événements liés à son contrat) ;
  - extension du réseau des Espaces Services au Maroc et à l'international ;
  - application mobile pour smartphones qui permet entre autres aux clients de régler leurs factures par leur téléphone mobile, une première au Maroc.

Les chiffres montrent que les clients sont en majorité satisfaits des services de Lydec, notamment des services eau et électricité (80% de taux de satisfaction global).

### Ressources humaines

- > Lydec s'appuie sur ses ressources humaines. En 2011, elle a donc encore renforcé les savoir-faire, les compétences, performances, tout en améliorant les conditions de travail. La moyenne d'âge dans l'entreprise étant élevée, elle renouvellera aussi ses effectifs en lançant une importante vague de recrutements (600 prévus entre 2012 et 2015). Lydec pourra ainsi faire face aux départs des plus âgés dans les prochaines années. En 2011, Lydec a formalisé sa politique de diversité et déployé deux programmes de formation ambitieux pour son management : «Manhage» et le référentiel éthique validé par le Conseil d'Administration. Une démarche récompensant les agents qui ont eu les meilleures initiatives par trimestre a été également déployée. Il s'agit du programme lmtiaz. Enfin, Lydec a aussi appliqué des décisions gouvernementales en matière de rémunération (augmentation salariale au profit du personnel statutaire).



## Sécurité

- > 1<sup>er</sup> Prix National de la Sécurité au Travail ! Les efforts de Lydec pour prévenir les accidents et assurer la sécurité des collaborateurs ont été récompensés par le Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies et le Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle.

## Système d'Information

- > Le Système d'Information de Lydec reste à la pointe du progrès. Le projet «Green Act» s'est poursuivi à travers la rationalisation des impressions. Le Système d'Information Géographique, le SI clientèle et les outils mis à disposition des agents terrain sont également constamment améliorés. Enfin, la démarche de certification ISO 27001 pour améliorer la sécurité de l'information a été déployée et se terminera en 2012.

## Chantiers

- > La qualité des chantiers reste une préoccupation importante. L'entreprise doit sans cesse l'améliorer. La professionnalisation de la gestion des sous-traitants dans le cadre de travaux fait partie de cet effort pour la qualité des chantiers. En ce qui concerne les grands chantiers de 2011, Lydec a notamment déplacé les réseaux du tramway (quasiment terminés) et réhabilité les réseaux de la médina.

## Organisation

- > Lydec continue à adapter et à moderniser son organisation et ses performances. Elle a ainsi mis en œuvre une organisation standard par Directions Préfectorales, renforcé les directions impactées par la hausse des investissements et réorganisé la Direction Clientèle. Elle a aussi mieux ordonné les interventions et les études d'optimisation.

## Proximité

- > Proche des parties prenantes, Lydec se donne pour mission de les informer, mais aussi de les aider dans la compréhension des enjeux actuels. En ce sens, elle a consacré aux médias un séminaire annuel en octobre. Elle tient, en outre, un cycle de rencontres de proximité avec les élus et techniciens des arrondissements chaque année. En 2011, les élus ont pu être informés des dispositions du contrat révisé de gestion déléguée et prendre connaissance des enjeux à relever dans la Région du Grand Casablanca. Pour mieux toucher le grand public et ouvrir des espaces de dialogue avec lui, Lydec est présente sur les réseaux sociaux qui sont au cœur de leur quotidien : Facebook, Twitter, Youtube... En 2011, une rencontre a été organisée avec les acteurs influents de la bloggoma et de la twittoma.

## Prix Vigeo

- > L'agence de notation Vigeo, leader européen de la notation extra-financière, a évalué les performances RSE de 40 entreprises marocaines cotées à la Bourse de Casablanca. Huit d'entre elles, dont Lydec, se sont vues décerner le 30 janvier 2012 des trophées «Top-performers RSE». Lydec s'est notamment distinguée pour son engagement en faveur de la diversité.



## 2011 en bref

### 75,5%

L'ensemble des actions engagées par Lydec a permis d'améliorer le rendement de 3% sur le réseau d'eau potable entre 2009 et 2011, avec un résultat de 75,5% à fin décembre 2011. Ce résultat constitue la meilleure performance de réseau jamais atteinte sur Casablanca.

### Environnement

Les grands projets de dépollution menés par Lydec ont pour ambition de protéger les ressources et le littoral, ainsi que d'améliorer la qualité de vie des habitants du Grand Casablanca. Tout au long de l'année 2011, ces grands projets ont été poursuivis. Parmi eux la construction de la station d'épuration de Médiouna, les débuts de la réalisation du Système Anti-pollution de Casablanca Est et le transfert des eaux usées de Dar Bouazza vers le réseau de Casablanca.

### Application mobile

Lydec innove et met à la disposition de ses clients une application mobile pour les smartphones. Grâce aux nombreuses fonctionnalités de cette application, les clients peuvent, 24h/24 et 7j/7, régler leurs factures Lydec, contacter le Centre de Relation Clientèle par mail ou par téléphone, transmettre une réclamation en joignant une photo, géolocaliser un point de paiement ou encore suivre toute l'actualité de l'entreprise.

### 6 620 visites

pour contrôler la sécurité des interventions et des chantiers ont été effectuées par l'ensemble des cadres (dirigeants et opérationnels) et par le réseau des animateurs sécurité en 2011. Le Centre de Formation et de Perfectionnement dispense annuellement près de 20 000 heures de formation. Le travail en espace confiné ou les risques électriques font par exemple partie des sujets abordés. Par ailleurs, près de 1 417 collaborateurs ont pu suivre des séances de sensibilisation au nouveau Code de la route, entré en vigueur en 2010.

### Blog sur le Web

Lydec a lancé en 2011 l'un des premiers blogs d'entreprise au Maroc : «Lydec&Vous». Son principal objectif est de tenir les clients régulièrement informés de l'actualité de l'entreprise, en leur proposant différents contenus multimédias : questions/réponses, informations sur les chantiers en cours, conseils pratiques, offres d'emploi, actions de développement durable, appels d'offres... Conçu pour offrir une information conviviale et diverse, ce blog est un nouveau canal de dialogue avec les clients, partenaires publics ou privés et les médias.



## Solutions

Les investissements réalisés en 2011 ont apporté des solutions d'urgence ou définitives à sept des points à risque où se localisaient les débordements en cas de fortes précipitations : pont Carnaud, pont Longométhal, trémie Mosquée Hassan II, trémie voie des Préfectures, quartier Derb Diwane, place Mohammed V devant le Café de France et quartier Mabrouka Lhofra.

## Diversité

Pour Lydec, le management de la diversité est une priorité. Un Plan d'Actions spécifiques a été engagé sous l'impulsion de la Direction Générale. Il comprend cinq axes : accès à l'emploi et à l'insertion, recrutement et carrière des femmes, recrutement et carrière des personnes en situation de handicap, recrutement et carrière des seniors, engagement des collaborateurs et qualité de vie au travail.

## Vigilance

Un intranet spécifique à la gestion de crise est en cours de réalisation. Il permettra à l'ensemble des intervenants (internes et externes) de communiquer et de collaborer grâce à des modules adaptés : documentation des procédures de crise, géolocalisation des engins et des équipes sur le terrain, rafraîchissement régulier des images radar de la météo nationale, gestion géographique des événements...

22 000

fuites sur branchements ou compteurs des clients et 1 250 fuites invisibles sur canalisation ont été détectées et réparées en 2011, grâce à la technique de «sectorisation périodique».

78 000

analyses (de type bactériologique, physicochimique, etc.) ont été effectuées en 2011 par le laboratoire d'eau potable de Lydec. Ces analyses suivent les normes marocaines, avec une fréquence de 27% supérieure aux exigences légales. Pour la bactériologie, le taux de conformité a atteint 100%. Il s'élève à 99,94% pour l'ensemble des paramètres.

## Cellules étanches

Pour limiter l'ampleur des incidents électriques en cas d'inondation, Lydec a équipé 34 postes de distribution publique en sous-sol de matériels étanches. 150 postes en seront dotés par an en 2012 et 2013.

2 067

tests de résistance mécanique sur des candélabres ont été réalisés en 2011. Les résultats ont servi à dresser des priorités pour les travaux et les renouvellements. En 2012, le nombre de candélabres testés devrait atteindre 2 300.

## Formation

Lydec poursuit son objectif d'intégrer des collaborateurs immédiatement opérationnels et préparés aux métiers de l'entreprise. Elle renforce donc sa coopération avec l'éducation nationale en continuant à s'impliquer dans un projet pilote de formation par alternance lancé en 2010, dans le cadre du partenariat avec l'Université Hassan II et l'ANAPEC.

# Faits marquants de l'année 2011

## Janvier

- > Suite aux intempéries exceptionnelles de fin novembre 2010, deux réunions du Comité de suivi de la gestion déléguée, instance de gouvernance du contrat, se sont tenues (les 17 et 24 janvier). Objectif : partager les constats et préparer un Plan d'Actions prioritaires 2011/2012 (investissement pour l'assainissement pluvial, l'électricité et les moyens d'interventions localisées). Ces Comités ont aussi approuvé les budgets d'investissement 2010 et analysé les grandes lignes de notre plan d'investissement pluriannuel 2011-2015. En parallèle, Lydec a rencontré les membres du bureau de conseil de la Ville de Casablanca pour leur présenter le rapport sur les intempéries de novembre 2010.
- > Reconstitution de la certification accordée à Lydec, suite à un audit de renouvellement de la certification ISO 9001 V 2008, mené conjointement par le SNIMA (organe certificateur du Ministère de l'Industrie et du Commerce) et AFAQ AFNOR International (organisme de certification international).
- > Obtention du 1<sup>er</sup> Prix National de la Sécurité, dans la catégorie des Grands organismes publics, organisé par le Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies. L'engagement de l'entreprise, ses actions et les résultats obtenus en matière de management de la santé et de la sécurité au travail, ont été reconnus à l'issue de l'audit mené par le Ministère.

## Février

- > Réunion de l'encadrement de Lydec (120 personnes), pour évoquer les sujets d'actualité et rappeler les enjeux de l'entreprise.
- > Déploiement d'une nouvelle stratégie de présence de Lydec sur le web, pour une meilleure information du grand public et des clients, notamment à travers la création de comptes Lydec dans les réseaux sociaux.
- > Lancement d'un nouveau cycle de formation «Manhage», au profit des cadres confirmés de Lydec. Ce cycle de formation de douze mois se répartit sur quatorze modules portant sur le développement durable, le management des équipes et des projets, ainsi que le développement personnel. S'adressant aux managers confirmés (chefs de département, de service...), ce cycle de formation alterne des enseignements théoriques et pratiques.
- > Lancement du projet «Green Act», pour limiter au minimum l'empreinte carbone de l'entreprise et rationaliser les impressions. Lydec est parmi les premières entreprises au Maroc à faire appel à cette solution innovante, grâce à laquelle il est prévu d'économiser 3,2 millions de feuilles de papier par an, soit l'équivalent de 275 arbres.
- > Ouverture au public, en particulier aux écoles, de l'exposition «Agir pour la biodiversité» à l'Espace Lydec. Des visites guidées ont été organisées au profit de plus de 1 200 enfants des écoles et associations de Casablanca. Objectif : les sensibiliser à la préservation de l'environnement et à l'économie des ressources. Par la même occasion, le public a pu découvrir les différents métiers de Lydec.



## Mars

- > Tenue le 23 mars du Conseil d'Administration durant lequel ont été présentés les comptes 2011. Le Conseil a été précédé d'un Comité d'audit. Il a par ailleurs adopté le règlement intérieur du Comité de Nomination et de Rémunération.
- > A l'occasion de la Journée mondiale de l'eau, et pour sensibiliser les médias aux enjeux de la préservation de cette ressource, un atelier a été organisé sur le thème de la distribution et de la qualité de l'eau dans le Grand Casablanca. Un professeur de la faculté des sciences a participé à cet atelier, ainsi que 22 médias.
- > Lydec a organisé le 22 mars 2011, pendant deux heures, une communication par messagerie instantanée avec son directeur de l'eau sur Facebook et Twitter. L'expert a répondu à l'ensemble des questions posées par les internautes autour de cette thématique.

## Avril

- > Organisation d'une journée de sensibilisation destinée à l'ensemble des entreprises réalisant des chantiers pour Lydec, sur le thème «Vers un chantier exemplaire». L'objectif de la journée a été de mobiliser les participants et de les faire progresser sur la question de la sécurité et de la qualité sur les chantiers.

## Juin

- > Tenue le 1<sup>er</sup> juin de l'Assemblée Générale, qui a approuvé les comptes et le rapport de gestion portant sur l'exercice 2010.
- > Démarrage de la première tranche des travaux de l'intercepteur côtier du secteur Est de Casablanca. Sur cette zone, l'ouvrage protégera la population et les plages de la pollution liquide due aux rejets d'eaux usées (le secteur Ouest El Hank étant déjà traité).
- > Organisation de la 1<sup>ère</sup> Semaine du développement durable à destination des collaborateurs sur le thème «Chaque jour, chaque geste compte». Cet événement s'est articulé autour des sept thèmes du Plan d'Action Développement Durable de Lydec.



## Juillet

- > Tenue le 7 juillet de l'AGO des obligataires, suite à l'emprunt contracté en 2010, sur quinze ans, d'un montant de 1,2 milliard de dirhams pour soutenir l'importante politique d'investissement de l'entreprise. Le représentant des Obligataires a été désigné.
- > La plage Lalla Meryem à Casablanca a été parrainée pour la 9<sup>ème</sup> année consécutive, en partenariat avec la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement et l'arrondissement d'Anfa. Pendant l'été, Lydec a animé des ateliers de sensibilisation à la préservation de l'environnement et des ressources pour les adultes et les enfants.
- > Réorganisation de la Direction Clientèle : mise en place d'un organigramme plus proche de la réalité opérationnelle des clients, allant de la conception d'offres à la relation client. Ainsi, cette direction repose sur quatre nouveaux départements : Marketing, Projets Clientèle, Expertise Clientèle et Relations Clients.



## Août

- > Lancement du service SMS Info pour davantage de proximité et de réactivité avec nos clients particuliers. L'objectif est d'informer le client, à temps, de la situation de son compte et des autres événements liés à son contrat, tels que sa prochaine facture ou une hausse inhabituelle de sa consommation.
- > Dans la continuité de l'accréditation Eau, obtenue en 2010, Lydec a reçu l'accréditation ISO 17025 Electricité par le Centre de Métrologie de Lydec, qui gère le parc des compteurs. Une première au Maroc.
- > Mise en œuvre des décisions gouvernementales en matière de rémunération. Conformément aux dispositions contractuelles, Lydec a appliqué les deux décisions relatives à l'augmentation salariale au profit du personnel statutaire. Il s'agit de :
  - la décision n° 497 du 17 août 2011, portant sur la revalorisation de la majoration du salaire de base,
  - la décision n° 496 du 17 août 2011, portant sur la révision, au profit des cadres statutaires, des montants de l'indemnité de représentation et de fonction, et de l'indemnité de logement.
- > Afin de résorber les possibles débordements en cas de fortes précipitations, Lydec a commencé des travaux, en présence des autorités de la préfecture, sur les points sensibles. Ces travaux visent à renforcer le réseau d'assainissement pluvial du bd Moulay Ismail à Aïn Sebaâ (pont dit Longométal).

## Septembre

- > Tenue le 8 septembre du Conseil d'Administration pour valider les comptes semestriels. Celui-ci a été précédé du Comité d'Ethique. Ce Conseil a par ailleurs validé la proposition d'extension des compétences du Comité d'Ethique au développement durable.
- > Lancement du prix Imtiaz qui vise à récompenser les agents de Lydec ayant eu les meilleures initiatives (60 agents prévus par trimestre).
- > Extension du réseau des Espaces Services au niveau national et international. Ils permettent aux clients de Lydec de payer leur facture dans 800 points de règlement répartis à Casablanca et ses environs, ainsi que dans toutes les autres villes du Maroc. Les Espaces Services sont ouverts à l'international (en France et en Belgique).
- > Une importante opération de pose de cellules étanches a été menée dans les postes de distribution électrique en sous-sol. Ces postes, susceptibles d'être inondés en cas d'intempéries majeures, pourront ainsi continuer à assurer la distribution Moyenne Tension. A terme, il est prévu que 300 unités soient équipées.
- > Lancement de deux sites pilotes (Directions Préfectorales Ben M'Sick et Mohammedia) pour assurer la décentralisation des moyens et de la gestion des interventions d'éclairage public. Ceci pour plus de proximité et de réactivité. En parallèle, la fonction de rondier «El Mounir» va être créée. Ces agents circuleront sur les voiries et informeront des anomalies constatées sur les candélabres, mais aussi sur les autres équipements gérés par Lydec.



## Octobre

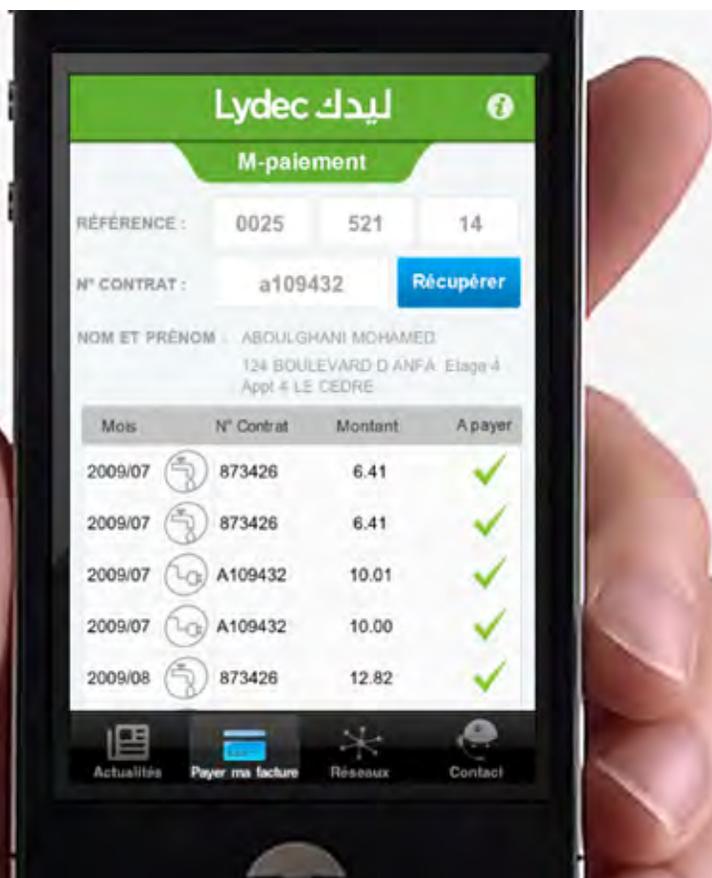
- > Organisation du 10<sup>ème</sup> séminaire annuel des médias pour présenter les projets, les activités, ainsi que les enjeux majeurs de Lydec. Une trentaine de journalistes des supports presse, radio et télévision ont participé à cet événement.
- > Mise en service de la nouvelle application mobile de Lydec pour smartphones permettant aux clients de Lydec de régler leurs factures par téléphone (première application de m-paiement au Maroc), d'adresser une réclamation au centre d'appels (avec envoi de photo), de consulter les actualités (via les pages Facebook, Twitter, Youtube de Lydec) et de repérer tous les points de paiement (par géolocalisation).
- > Finalisation des travaux de génie civil sur la station d'épuration de Médiouna (prévue pour une population de 40 000 habitants). Les travaux d'équipement vont se poursuivre jusqu'à la mise en service, en 2012. Equipée de membranes permettant de traiter les eaux usées en vue d'une réutilisation pour l'irrigation, cette station constitue une première technologique au Maroc.

## Novembre

- > Sensibilisation à l'éthique de près de 900 collaborateurs appartenant aux catégories cadres et haute maîtrise, à travers le déploiement du référentiel Lydec validé par le Conseil d'Administration.

# Décembre

- > Le 2 décembre, alimentation de la totalité du Morocco Mall pour son ouverture. Les équipes Lydec se sont mobilisées pour sécuriser le site et respecter les délais du chantier. L'énergie appelée au démarrage représente 0,8% de l'énergie totale achetée (la consommation annuelle est, quant à elle, estimée à 30 GWh).
- > Tenue le 7 décembre d'un Conseil d'Administration. Les prévisions des résultats de l'exercice 2011 et le budget 2012 ont été examinés. Le Conseil a été précédé d'un Comité de Nomination et de Rémunération.
- > Evaluation par Vigeo de la performance de Lydec en matière de responsabilité sociale, pour un rating des 40 premières entreprises cotées au Maroc, selon les critères de l'auditeur et au regard de la norme 26000. Lydec se distingue par son engagement sociétal et sa gestion des ressources humaines. Elle poursuit son action sur l'ensemble des problématiques de responsabilité sociale, notamment en matière de préservation de l'environnement. Une cérémonie de remise des trophées de «Top Performer RSE» aux huit entreprises leaders, pour chacun des six domaines de la RSE, a eu lieu le 30 janvier 2012. Parmi ces huit entreprises, Lydec a été récompensée pour son engagement dans le respect des droits de l'homme, notamment dans le domaine de la prévention des discriminations et de la promotion de l'égalité des chances.

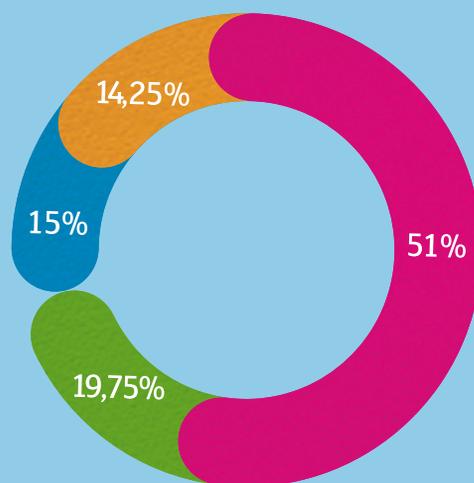


- > Finalisation de la construction d'un nouveau laboratoire d'analyses de contrôle de la qualité de l'eau potable et des eaux usées.
- > Poursuite des travaux de déviation des réseaux dans le cadre du chantier du tramway : 30 km ont déjà été déplacés. Les travaux restants, liés à des changements de tracé du tramway, seront effectués début 2012. Parmi ceux-ci, citons une déviation de 2 km de réseau sur le boulevard de la Grande Ceinture et des raccordements sur des carrefours sensibles.

# Chiffres clés

## Actionnariat

Actionnaire	Montant en MDh	%
Suez Environnement	408	51
Fipar Holding (CDG)	158	19,75
RMA Watanya	120	15
Flottant	114	14,25
<b>Total</b>	<b>800</b>	<b>100</b>

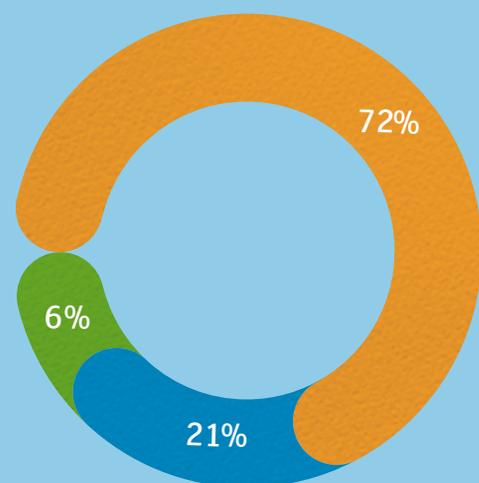


- Suez Environnement
- Fipar Holding (CDG)
- RMA Watanya
- Flottant

## Ventes de fluides en 2011

Métier	Volume* GWh - Mm <sup>3</sup>	Valeur* MDh
Electricité	3 619	3 696
Eau	141	1 086
Assainissement	133	315
<b>Total</b>		<b>5 096</b>

\* Y compris gratuits.

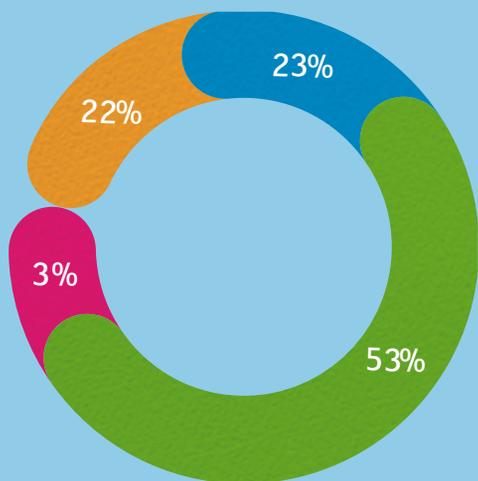


- Electricité
- Eau
- Assainissement

## Investissements 2011 en MDh TTC

(Y compris charges indirectes ou peines et soin, hors TVA Délégateur, y compris TVA fonds de travaux)

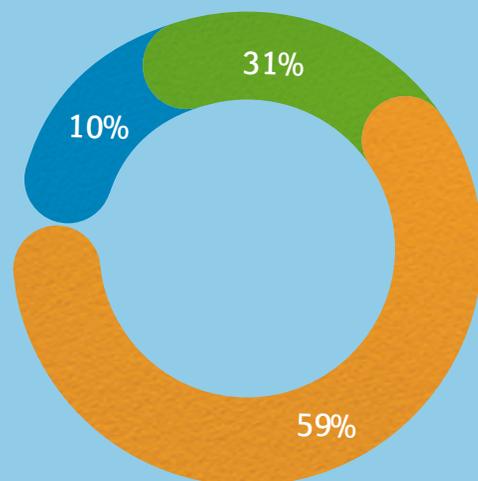
Métier	Montant	%
Electricité & Eclairage public	290	22
Eau	297	23
Assainissement	691	53
Communs	34	3
<b>Total</b>	<b>1 312</b>	<b>100</b>
<b>Dont Délégateur (HT)</b>	<b>564</b>	<b>43</b>



- Electricité & Eclairage public
- Eau
- Assainissement
- Communs

## Répartition des effectifs au 31/12/2011

Catégorie	Montant	%
Cadre	551	10
Maîtrise	963	31
Exécution	1 920	59
<b>Total</b>	<b>3 434</b>	<b>100</b>



- Cadre
- Maîtrise
- Exécution

# Structure de Lydec

## Conseil d'Administration

### Président

Dominique MANGIN D'OUINCE  
Suez Environnement

### Vice-Présidents

Amine BENHALIMA  
Fipar Holding

Azeddine GUESSOUS  
RMA Watanya

### Autres membres

Zouheir BENSAID  
RMA Watanya

Stéphane CORDIER  
Suez Environnement

Bernard GUIRKINGER  
Suez Environnement

Rachid LAAZIRI  
Représentant Fipar Holding

Denys NEYMON  
Suez Environnement

Fabrice ROSSIGNOL  
Suez Environnement

Jean-Pierre ERMENAULT  
Suez Environnement

## Comité de Direction Générale

au 1<sup>er</sup> juin 2012

1. Jean-Pascal DARRIET  
Directeur Général
2. Abdelali HAITAMI  
Directeur Général Adjoint
3. Jean-Noël BARDY  
Directeur Général Adjoint
4. Nicolas BARBE  
Directeur Technique
5. Abdeljaouad BENHADDOU  
Directeur des Systèmes d'Information
6. Hamid EL MISBAHI  
Directeur des Grands Projets
7. Gérard FAURE  
Directeur de l'Exploitation Électricité  
et de l'Éclairage Public
8. Jean-Michel GAUCHET  
Directeur Coordination et Contrôle
9. Cyrille MOUADDINE  
Directeur Administratif et Financier
10. Laure GIRODET  
Directeur de Fonctions Supports
11. Julien PONIATOWSKI  
Directeur de la Gestion du Contrat
12. Abdellah TALIB  
Directeur de la Communication  
et du Développement Durable
13. Iqbal TOUMI  
Directeur des Ressources Humaines



# Gouvernance de Lydec

La gouvernance de Lydec comprend deux volets : la gouvernance interne, structurée autour des instances du Conseil d'Administration, et la gouvernance de la gestion déléguée, en lien avec les autorités.

## Gouvernance interne

Le Conseil d'Administration de Lydec et ses Comités réunissent des professionnels expérimentés issus d'horizons différents.

### -> Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration a opté pour la dissociation des fonctions de Président du Conseil d'Administration et de Directeur Général. Il est composé de dix membres et se réunit au minimum trois fois par an. Le Conseil d'Administration détermine les orientations de l'activité de Lydec et veille à leur mise en œuvre. Il examine le budget, la stratégie financière, les investissements, ainsi que la stratégie opérationnelle (métiers, ressources humaines, clientèle, développement durable...).

### -> L'Assemblée Générale

L'Assemblée Générale se réunit une fois par an au minimum. L'ensemble des actionnaires peut y participer. Elle entend notamment le rapport du Conseil d'Administration et des commissaires aux comptes. Elle discute, redresse ou approuve les comptes. Elle décide également de l'affectation des résultats et fixe le dividende.

### -> Le Comité d'audit

Le Comité d'audit aide le Conseil d'Administration à veiller à l'exactitude et à la sincérité des comptes sociaux et consolidés de Lydec, ainsi qu'à la qualité du contrôle interne et de l'information délivrée aux actionnaires et aux marchés. Une fois par an, le Comité d'audit entend notamment les commissaires aux comptes, en l'absence de tout membre de la Direction Générale.

### -> Le Comité d'Éthique et Développement Durable

Le Comité d'Éthique de Lydec a été instauré dès le démarrage de la gestion déléguée, en 1998. Il a élargi ses missions au développement durable en 2011.

Il veille au respect des valeurs individuelles et collectives, sur lesquelles Lydec fonde son action. Il veille aussi aux règles de conduite que chacun des collaborateurs doit appliquer. Au nombre de ces valeurs figurent les responsabilités particulières de Lydec en matière de droits humains, d'environnement et de développement durable.

Le comité doit aussi veiller à la structuration et à la formalisation du Plan d'Action Développement Durable de l'entreprise (définition d'une politique, charte, labellisation, etc.).

### -> Le comité des Nominations et des Rémunérations

Il a notamment pour mission d'examiner les questions de nomination et de rémunération des dirigeants de Lydec. Il est consulté sur le système de rémunération global de l'entreprise, sur ses évolutions, sa politique de gestion des cadres à potentiel et sur l'existence d'un plan de succession aux postes clefs de l'entreprise.





#### •> Le Comité de Direction Générale de Lydec

Le Comité de Direction est l'instance de décision interne de Lydec. Il se réunit, au minimum, une fois par mois pour examiner les principales décisions et orientations et assurer la direction générale de l'entreprise. Il est composé de treize membres.

#### •> Le Déontologue

Le Déontologue de Lydec participe à la définition des règles et des devoirs en matière d'éthique professionnelle et veille à leur respect dans l'entreprise. Il apporte aide et conseils à tout collaborateur qui s'interroge en matière d'éthique et contribue à l'identification des bonnes pratiques. Il participe à la prévention des risques éthiques et restitue la démarche éthique de l'entreprise au Comité d'Ethique et Développement Durable.

### Gouvernance de la gestion déléguée, en lien avec les autorités

Les parties signataires du contrat de gestion déléguée sont :

- > **L'Autorité Délégante**, composée des trois Communes urbaines de Casablanca, Mohammedia et Aïn Harrouda ;
- > **Le Délégataire** (Lydec) ;
- > **L'Autorité de Tutelle** (Ministère de l'Intérieur).

L'Autorité Délégante confie en gestion déléguée les services de distribution d'eau potable, de distribution d'électricité, d'assainissement liquide et d'éclairage public au Délégataire, qui accepte de les assurer dans les conditions stipulées par le contrat de gestion déléguée.

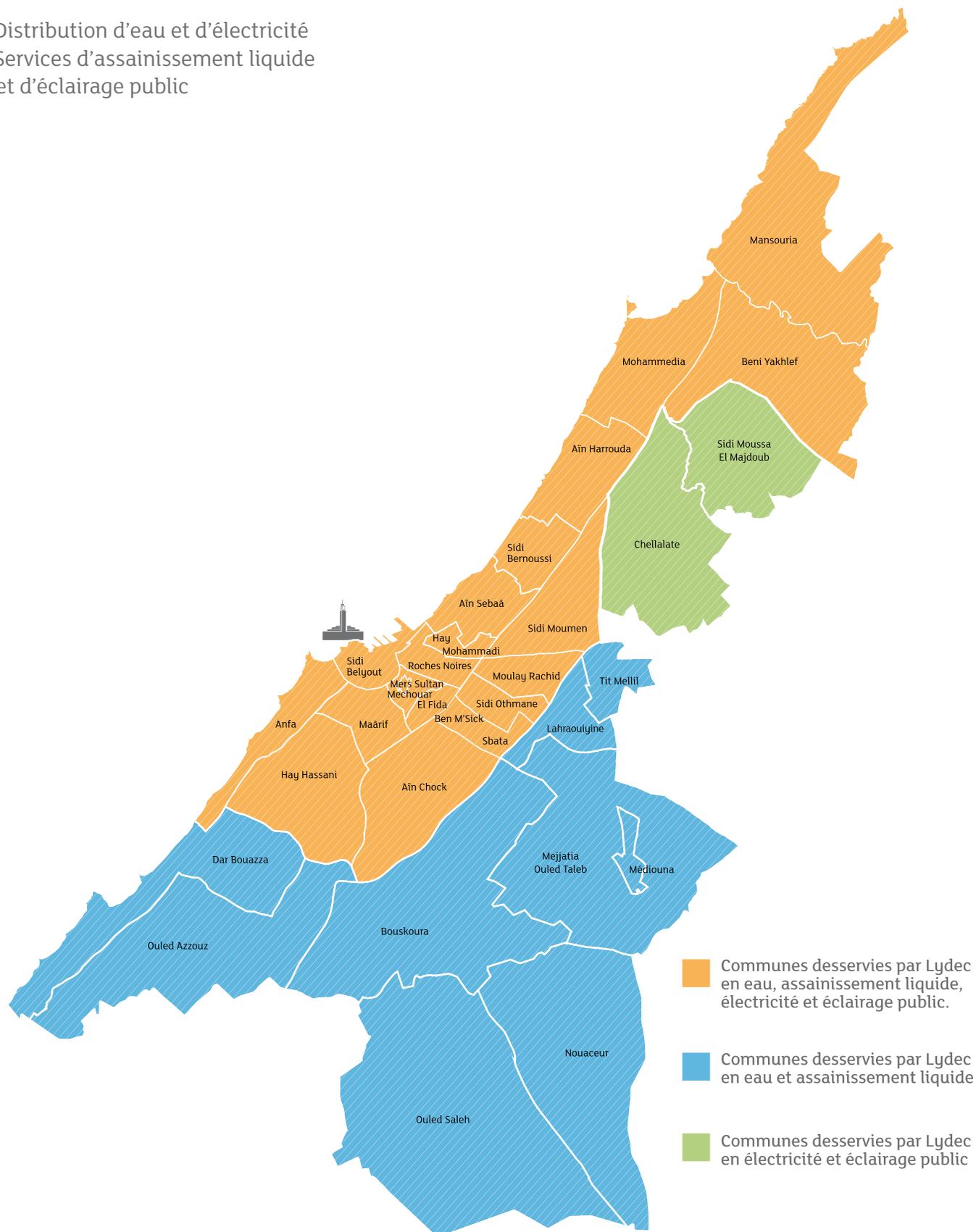
L'Autorité Délégante a le pouvoir de contrôle technique, financier et de gestion. Des documents sont régulièrement produits pour permettre le suivi du contrat (comptes-rendus annuels techniques et financiers, budgets annuels, publication des états comptables...). Par ailleurs, douze communes de la périphérie ont conclu avec Lydec un contrat de gestion déléguée stipulant que le contrat avec l'Autorité Délégante s'applique à elles.

Le contrôle de la gestion et de l'exploitation des services délégués est exercé au nom et pour le compte de l'Autorité Délégante, par un Service Permanent de Contrôle désigné par celle-ci. La composition, ainsi que les attributions de ce service, sont déterminées par l'Autorité Délégante, conformément aux dispositions du contrat de gestion déléguée. Le Service Permanent de Contrôle est notamment partie prenante dans l'élaboration des programmes d'investissements et leur priorisation, ainsi que dans les commissions des appels d'offres relatives à ces opérations. Par ailleurs, un Comité de suivi, composé d'élus représentants de l'Autorité Délégante (neuf membres), de représentants du Ministère de l'Intérieur (deux membres) et de représentants de Lydec (neuf membres), est chargé de l'exécution du contrat. Les modalités d'organisation et de fonctionnement du Comité de suivi sont définies dans un règlement intérieur adopté d'un commun accord par les parties au contrat de gestion déléguée.

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

# Périmètre d'intervention de Lydec

- > Distribution d'eau et d'électricité
- > Services d'assainissement liquide et d'éclairage public



# Projets phares

---

## 1997 >>> 2011

Depuis août 1997, Lydec a investi 11,2 milliards de dirhams, dont 6 milliards financés par l'entreprise. Ces investissements massifs ont permis de mettre à niveau et de renforcer les réseaux d'eau, d'assainissement, d'électricité et d'éclairage public. Les nombreux projets qui se sont ainsi succédés ont participé à faire de Casablanca la ville moderne qu'elle est devenue. En effet, Lydec s'est engagée auprès des autorités à être un acteur de premier plan dans le développement de l'agglomération. Elle assume aujourd'hui pleinement ce rôle.

Parmi ces projets, citons la sécurisation des différents réseaux électriques ou encore le renforcement des capacités de distribution d'eau et d'électricité, qui accompagnent l'extension de la ville. Lydec œuvre également pour le confort des populations et la protection de l'environnement, à travers de grands projets d'assainissement. 2011 a ainsi été marquée par le lancement du projet de dépollution de la côte Est de Casablanca.



## Eau potable

1997/2010

**Région du Grand Casablanca**  
Renforcement et renouvellement des réseaux et des infrastructures d'eau potable.  
**663 MDh**

**Région du Grand Casablanca**  
Extension du réseau et branchements sociaux (Opérations Branchements Bleus et INDH-Inmae).  
**132 MDh**

2003

**Ben Yakhlef**  
Construction d'un réservoir de 2 000 m<sup>3</sup> pour renforcer l'alimentation en eau potable du secteur.  
**7 MDh**

2003/07

**Nouaceur**  
Construction d'un réservoir de 10 000 m<sup>3</sup> et pose de 12 km de conduites pour renforcer l'alimentation en eau potable de la ville.  
**30 MDh**

2005

**Ouled Haddou et Médiouna**  
Sécurisation de l'alimentation en eau potable de la zone, avec renforcement de la liaison entre les réservoirs Ouled Haddou 160 et Médiouna 140.  
**12 MDh**



## Assainissement

1998

**Mohammedia Est**  
Équipement de la zone en réseau primaire d'assainissement, pose de conduites et raccordement au réseau d'assainissement de la ville.  
**68 MDh**

1999

**Quartier El Fida**  
Réalisation du canal de délestage du Collecteur Ouest.  
**180 MDh**

1998/99

**Aïn Diab et Hay Hassani**  
Équipement de la zone en réseau primaire d'assainissement, pose et raccordement de conduites au réseau d'assainissement de la ville.  
**60 MDh**

2000

**Bouskoura**  
Pose de conduites de refoulement, ainsi que de deux stations de pompage pour évacuer les eaux usées et pluviales vers le réseau de Sidi Maârouf.  
**44 MDh**

2002

**Oulfa-Dar Bouazza Est**  
Équipement de la zone en réseau primaire d'assainissement, pose et raccordement de conduites au réseau d'assainissement de la ville.  
**40 MDh**

2003

**Mohammedia**  
Construction du canal de délestage de l'oued El Maleh pour drainer les eaux de crue vers la mer.  
**70 MDh**



## Électricité

1997/2010

**Région du Grand Casablanca**  
Réhabilitation, renforcement des postes de distribution publique et passage de 5,5 kV à 20 kV.  
**135 MDh**

**Région du Grand Casablanca**  
Réhabilitation, renforcement et restructuration du réseau Moyenne Tension.  
**483 MDh**

**Région du Grand Casablanca**  
Réhabilitation, renforcement et restructuration du réseau Basse Tension.  
**425,7 MDh**

2000

**Sidi Othmane**  
Construction d'un poste source pour sécuriser l'alimentation électrique de la zone.  
**43 MDh**

2001/05

**Région du Grand Casablanca**  
Électrification de douars et bidonvilles.  
**13,5 MDh**

2002

**Casablanca**  
Réhabilitation des postes sources Chavigné et Abbé de l'Épée pour passer d'une tension de 5,5 kV à 20 kV et permettre leur commande à distance à partir du BCC.  
**67,4 MDh**

2004

**Dar Bouazza**  
Construction d'un nouveau poste source pour renforcer et sécuriser l'alimentation électrique de Aïn Diab.  
**116 MDh**

**Casablanca**  
Réalisation du Bureau Central de Conduite (BCC), et équipement des postes de distribution publique d'électricité, ainsi que des stations d'eau potable et d'assainissement, d'outils de télécommande.  
**107,5 MDh**, dont 48 pour le BCC.

**Poste source Laâyoune**  
Réhabilitation et équipement du poste source Laâyoune (Aïn Sebaâ, route de Zenata, Sidi Bernoussi) pour permettre sa télégestion à partir du BCC.  
**26 MDh**



## Éclairage public

2004/10

**Région du Grand Casablanca**  
Renforcement et réhabilitation du réseau d'éclairage public.  
**253 MDh**

2006	<b>Anassi</b> Pose de 4 km de conduites pour renforcer l'alimentation en eau potable du secteur. <b>16,8 MDh</b>	2009	<b>Mohammedia</b> Construction du réseau d'eau potable de la centrale thermique ONE. <b>3,5 MDh</b>	2010	<b>Oulfa - Hay Hassani</b> Pose d'une conduite DN 600 pour renforcer l'alimentation en eau potable de la zone. <b>8 MDh</b>	2011	Remplacement de près de 6 500 branchements et de 29 km de conduites d'eau potable. <b>36,8 MDh</b>
2007	<b>Bouskoura - Ouled Saleh</b> Construction d'un réservoir de 5 000 m <sup>3</sup> afin de renforcer et sécuriser l'alimentation en eau potable de la zone. <b>14,5 MDh</b>	2009/10	<b>Région du Grand Casablanca</b> Déviation des réseaux dans le cadre du projet Tramway de Casablanca. <b>18 MDh</b>	<b>Lahraouigine</b> Extension du réseau d'eau potable en vue d'alimenter la Zone Urbaine Nouvelle. <b>53 MDh</b>	<b>Dar Bouazza</b> Pose d'une conduite DN 600 pour renforcer l'alimentation en eau potable de la zone. <b>25 MDh</b>	Construction du nouveau laboratoire d'analyse des eaux, Labelma. <b>18,5 MDh</b>	Travaux de déviation du réseau d'eau potable pour le projet Tramway. <b>26,7 MDh</b>
2005	<b>Nouaceur</b> Pose de 6,2 km de collecteurs et d'une station de pompage pour collecter les eaux pluviales de la zone industrielle Sapino et les transférer vers l'oued Bouskoura. <b>240 MDh</b> (cofinancés par le Ministère de l'Industrie et du Commerce et Lydec)	2005/07	<b>Californie - Aïn Chock</b> Réalisation des réseaux de collecte, pour les eaux usées et pluviales, d'un bassin d'orage et de 4,5 km de conduites pour le transfert vers Sidi Maârouf. <b>24 MDh</b>	2010	<b>Mansouria, Ben Yakhlef, Aïn Diab et Dar Bouazza</b> Extension du réseau d'assainissement aux nouveaux quartiers. <b>82 MDh</b>	2011	Construction de la station d'épuration de Médiouna. <b>75 MDh</b>
2009/10	<b>Madinat Errahma</b> Construction d'une station de pompage et d'une conduite de refoulement pour évacuer les eaux usées vers le réseau Oulfa. <b>25 MDh</b>	<b>Aïn Chock</b> Construction du bassin d'orage Derb Diwane (11 000 m <sup>3</sup> de stockage) pour disposer d'une capacité de stockage en cas de fortes pluies. <b>43 MDh</b>	Début des travaux du projet de dépollution de la côte Est de Casablanca. <b>57 MDh</b>	Réhabilitation des grands collecteurs sous le quartier Mabrouka et sous le boulevard Abdelmoumen. <b>5 MDh</b>			
2005	<b>Ouled Haddou</b> Réhabilitation et équipement du poste source Ouled Haddou pour permettre sa télégestion à partir du BCC. <b>30,6 MDh</b>	2009 / 10	<b>Région du Grand Casablanca</b> Installation de la compensation d'énergie réactive dans les postes sources en vue d'économiser de l'énergie. <b>24 MDh</b>	2010	<b>Casablanca</b> Lancement des travaux de réhabilitation du poste source Camiran pour passer d'une tension de 5,5 kV à 20 kV et permettre sa télégestion à partir du BCC. <b>34,8 MDh</b>	2011	Etablissement de connexions entre le poste source Sidi Othmane et le poste source Zenata avec renforcement de la tension de ce dernier. <b>14,5 MDh.</b>
2008	<b>Aïn Harrouda</b> Construction d'un nouveau poste source pour sécuriser l'alimentation électrique de la zone de Mohammedia / Aïn Harrouda et alimenter la ville nouvelle de Zenata. <b>215 MDh</b>	Equipement de 34 postes de distribution publique en sous-sol de matériels étanches pour limiter l'ampleur des incidents en cas d'inondations. <b>3,2MDh</b>					
2009	<b>Casablanca</b> Réhabilitation du réseau d'éclairage public du boulevard Massira Al Khadra et du stade Mohammed V. <b>22 MDh</b>	2011	Installation de 1 931 nouveaux candélabres, dont 203 affectés à l'éclairage provisoire des travaux du tramway et pose de 4 724 luminaires. <b>41.6 MDh</b>				
2009/10	<b>Région du Grand Casablanca</b> Opération de contrôle des candélabres. <b>1,3 MDh</b>	Opération de contrôle de 2 067 candélabres. <b>1.4 MDh</b>					

Investissements  
et activités  
sectorielles | **20  
11**



## Poursuite des efforts pour répondre aux besoins de développement du Grand Casablanca



Pour soutenir le développement urbain du Grand Casablanca, Lydec conduit un programme d'envergure : ses investissements sont en hausse de 4,5% par rapport à 2010. L'année 2011 constitue donc un record en termes de valeur des investissements réalisés. Lydec a ainsi investi 11,2 milliards de dirhams, dont 6 milliards financés par l'entreprise, entre août 1997 et décembre 2011.

37% du total des montants investis depuis 1997 et 53% du total des investissements réalisés en 2011, c'est ce que représente l'assainissement liquide pour Lydec en termes financiers. Ce domaine est au cœur des priorités de l'entreprise. Grâce à ces investissements, de nombreuses actions ont pu être menées : le taux de desserte (extension et renforcement du réseau) a été amélioré, les risques de débordement, lors de pluies importantes, ont été diminués et les projets de dépollution ont pu suivre leur cours.

Près de 24% du total des montants ont été investis dans l'activité eau potable depuis 1997. C'est ainsi qu'ont pu être renforcés les moyens de contrôle de la qualité de l'eau et que le taux de desserte a été amélioré. Les investissements ont également concerné l'économie d'eau. En effet, le Maroc a fait de la préservation de cette ressource un enjeu national.

L'activité électricité représente, quant à elle, 31% du montant total investi depuis 1997. Lydec a ainsi pu répondre à une demande accrue, renouveler des infrastructures et mettre en place des actions d'économie de l'énergie.

Depuis 1997, les moyens communs ont impliqué un investissement dont la part s'établit à 9%. Cet investissement a permis d'améliorer la qualité du service client (pour aménager, équiper les agences et développer de nouveaux services), mais aussi les conditions de travail (certains locaux ont été remis à niveau). Enfin, l'entreprise a pu être équipée de moyens techniques et informatiques performants (laboratoire d'analyses des eaux par exemple).

### Investissements cumulés 1997 – 2011

en MDh TTC (y compris charges indirectes ou peines et soin, hors TVA Délégitaire, y compris TVA fonds de travaux)

Métiers	Montant en MDh	%
Électricité et Éclairage public	3 454	31
Eau	2 641	24
Assainissement	4 137	37
Communs	980	9
<b>Total</b>	<b>11 212</b>	<b>100</b>
Dont financement Lydec	5 959	53

# Préserver la ressource eau : résultats probants du Plan d'Action 2010-2015

Les actions engagées par Lydec pour économiser l'eau potable confirment leur efficacité. Dans l'optique de la révision du Schéma Directeur, une nouvelle vision des besoins en infrastructures a été partagée avec l'Autorité Délégante.

### Préserver les réseaux

La préservation des ressources est le premier objectif technique commun, fixé par l'entreprise à l'ensemble de ses collaborateurs, et ce, pour la seconde année consécutive. Lydec développe un programme d'actions intégrées, couvrant la problématique des pertes d'eau sur le réseau, des pertes de comptage et des pertes commerciales. Par exemple, Lydec s'est fortement engagée dans un plan de maîtrise des pressions de distribution. Ce projet vise à réduire les contraintes mécaniques sur les conduites (tout en garantissant les pressions fixées par le contrat de la gestion déléguée), afin de diminuer les casses sur le réseau, ainsi que les volumes perdus lors des fuites. En 2011, les quartiers hauts de Bernoussi, Aïn Sebaâ, Hay Mohammadi se sont ajoutés aux zones dites «à pression modulée». Ainsi, parmi les grandes agglomérations mondiales, Casablanca bénéficie aujourd'hui d'une des meilleures couvertures de cette technologie.

### Lutter contre les fuites

En complément de ces actions, Lydec mène depuis 2009 une stratégie de recherche de fuites, appelée «sectorisation périodique». Cette technique consiste à diviser le réseau en secteurs imbriqués et à surveiller les débits nocturnes. Il devient ainsi plus facile de déceler les zones où se situent les fuites. A fin 2011, 70% du réseau bénéficiait de cette technique, ce qui a permis de détecter et de réparer plus de 1 250 fuites invisibles sur canalisations et 23 500 fuites sur les branchements ou compteurs des clients. Par ailleurs, pour pérenniser les acquis de son programme de préservation de la ressource, Lydec a intensifié, en 2011, son programme de renouvellement en remplaçant près de 6 500 branchements (dont plus de 4 700 isolés) et 29 km de conduites d'eau potable. Ces résultats ont été obtenus grâce à une nouvelle expertise de Lydec dans le diagnostic structurel des réseaux d'eau potable et grâce au développement d'outils d'analyse cartographique performants. Ces méthodes ont permis d'identifier les canalisations et branchements les plus sensibles et, ainsi, de prioriser les investissements.

### Des efforts récompensés

L'ensemble de ces actions a permis d'améliorer le rendement de 3% sur le réseau d'eau potable entre 2009 et 2011 (soit une économie d'eau de 4 millions de m<sup>3</sup> par an), avec un résultat de 75,5% à fin décembre 2011. Ce résultat constitue la meilleure performance de réseau jamais atteinte sur Casablanca. Grâce à cette approche globale et intégrée de la préservation des ressources, Lydec a acquis un savoir-faire et une expertise reconnus au sein du groupe Suez Environnement. L'entreprise fait figure d'exemple en la matière à l'échelle mondiale. Les bonnes pratiques de l'entreprise ont d'ailleurs été partagées lors de différents congrès internationaux.

## Investissements 2011

# 297 MDh

 investis

dont 138 MDh par Lydec, 75 MDh sur fonds de travaux et 84 MDh sur financement des tiers.

## Chiffres clés 2011

**79 735** compteurs posés et changés ;

**4 333** branchements exécutés ;

**15 km** de canalisations posées en extension et 100 km dans des lotissements et travaux INDH ;

**47 km** de canalisations renouvelés et renforcés ;

**24 765** fuites réparées sur le réseau (feeders, canalisations, branchements et dispositifs de comptage).

### La qualité de l'eau sous haute surveillance

Distribuer une eau potable de qualité à l'ensemble des clients fait partie des missions fondamentales de Lydec. C'est pourquoi la conformité de l'eau à l'entrée et à la sortie des réservoirs est surveillée 24H/24 et 7J/7, à partir du Bureau Central de Conduite. Des paramètres tels que la turbidité, le chlore et la température sont notamment contrôlés en temps réel. La surveillance concerne également tout le réseau de distribution : l'analyse d'échantillons est effectuée quotidiennement grâce à 168 points de prélèvement répartis sur l'ensemble de la Wilaya du Grand Casablanca. Plus de 78 000 analyses (de type bactériologique, physicochimique...) ont été effectuées en 2011 par le laboratoire d'eau potable de Lydec. Ces analyses suivent les normes marocaines, avec une fréquence de 27% supérieure aux exigences légales. Pour la bactériologie, le taux de conformité a atteint 100%. Il s'élève à 99,94% pour l'ensemble des paramètres. Au-delà du respect des normes sanitaires, Lydec veille à améliorer le goût de l'eau pour mieux répondre aux attentes de ses clients. La qualité organoleptique est d'ailleurs l'un des enjeux de la nouvelle norme marocaine sur la qualité de l'eau, déployée en 2012. En outre, les équipes du nouveau laboratoire ont été formées aux techniques de dégustation, constituant ainsi le 1<sup>er</sup> jury de goûteurs d'eau du Maroc. Leur but : établir une cartographie de la qualité perçue sur les différents points du réseau. Enfin, en partenariat avec l'Université Hassan II, un travail de recherche a été mené sur la qualité de l'eau des principaux bassins versants, Bouregreg et Oum Rbia, alimentant Casablanca.



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

- > 29 réservoirs et châteaux d'eau totalisant 624 330 m<sup>3</sup> de stockage ;
- > 20 stations de pompage ;
- > 68 pompes ;
- > 4 661 km de réseau.

### La révision du Schéma Directeur Eau Potable

L'extension urbaine du Grand Casablanca, telle que prévue dans le Schéma Directeur d'Aménagement Urbain (SDAU), ainsi que l'accroissement de la population, associés à la disponibilité des ressources, sont les principaux défis de l'alimentation en eau potable de l'agglomération. L'année 2011 a été marquée par la finalisation des études techniques relatives au Schéma Directeur Eau Potable.

Suivant les hypothèses du nouveau Schéma Directeur d'Aménagement Urbain, les besoins en ressources augmenteront de plus de 50% en 20 ans. Le Schéma Directeur Eau Potable définit les infrastructures nécessaires au bon fonctionnement hydraulique du système et de l'alimentation. L'objectif à l'horizon 2030 est d'optimiser la distribution d'eau, en tenant compte des projets de renforcement des ressources et des capacités d'adduction d'eau potable par les producteurs (ONEP et SEOER).

Les orientations et les travaux qui en découlent ont été définis dans le but d'adapter la structure du réseau d'eau potable au développement urbain, de gérer les transferts vers les projets d'extension urbaine identifiés et de sécuriser l'alimentation en eau potable du réseau de distribution. Les infrastructures ont été dimensionnées selon les critères contractuels, tels que la pression de référence, ainsi que la capacité de stockage, qui permet une autonomie en eau de 24 heures.

Les discussions sont en cours avec le Service Permanent de Contrôle de l'Autorité Délégante, afin de valider le Schéma Directeur et de définir les priorités de mise en œuvre.

### Labelma : le nouveau Laboratoire Lydec

En 2011 se sont achevés la construction et l'aménagement du nouveau laboratoire d'analyses des eaux Labelma. En plus des analyses d'auto-surveillance de Lydec, ce laboratoire réalisera des prestations de services pour des clients externes. L'expertise de ce laboratoire, qui a démarré ses activités fin décembre 2011, portera sur l'analyse de l'eau potable, des eaux usées, municipales et industrielles, agroalimentaires, d'irrigation et de procédés industriels.

Le personnel actuel du laboratoire a été renforcé par des techniciens expérimentés. Des formations seront dispensées pour améliorer les performances des techniciens et développer leurs domaines de spécialisation, tout en veillant à conserver leur polyvalence.

Parallèlement au démarrage de ses activités, le laboratoire s'est d'ores et déjà engagé dans une démarche de préparation en vue d'une accréditation selon la norme ISO 17025.

De plus, le laboratoire bénéficie, dans ses actions de formation et d'accréditation, d'une assistance technique de la part du laboratoire central du CIRSEE (Centre International de Recherche sur l'Eau et l'Environnement) de Suez Environnement.

# Protéger l'environnement grâce à des projets anti-pollution ambitieux

Dispositif majeur dans la protection de l'environnement, l'assainissement est l'un des principaux défis urbains. Cet enjeu est bien intégré par la gestion déléguée, qui a placé l'assainissement liquide au 1<sup>er</sup> rang de ses investissements en engageant des chantiers à la fois ambitieux et nécessaires.

### Des chantiers importants pour la protection de l'environnement

Afin de préserver au mieux l'environnement, Lydec a initié en 2011 des chantiers phares en termes de dépollution et de collecte des eaux usées. Différentes solutions ont été développées, en fonction des zones à dépolluer, qu'elles se situent en bordure du littoral ou dans les terres :

- Les travaux pour transférer les eaux usées de la commune de Dar Bouazza vers la station El Hank ont été lancés le 5 avril 2010 par Sa Majesté le Roi. Ce projet, qui s'élève à 335 millions de dirhams TTC, comprend la construction de 42 km de réseau, de dix stations de relèvement pour les eaux usées et de huit ouvrages de rejet en mer pour les eaux pluviales ;
- En 2011 se sont poursuivis les travaux de construction de la station d'épuration de Médiouna, dont la mise en service est prévue avant la fin de l'année 2012. Cette station dimensionnée pour une population de 40 000 habitants utilisera une technologie avancée : la filtration membranaire, qui permet d'épurer les eaux usées pour les réutiliser dans l'irrigation ;
- La réalisation des premières tranches des intercepteurs d'Aïn Sebaâ et Mohammedia a été lancée dans le cadre du projet de dépollution de la côte Est de Casablanca. Les ouvrages projetés visent à intercepter les rejets d'eaux usées tout au long du littoral, qui s'étend du port de Casablanca jusqu'à Mohammedia, de les prétraiter et de les rejeter à travers un émissaire marin, à l'instar du littoral Ouest dont les eaux usées sont interceptées et prétraitées à la station d'El Hank.

En outre, Lydec a maintenu ses efforts en termes de contrôle des rejets industriels en réalisant plus de 2 100 enquêtes et en assurant 184 opérations d'assistance technique personnalisée auprès des industriels. Dans le cadre de conventions de rejets qui les engagent à contrôler la qualité de leurs effluents, près de 640 industriels ont été suivis en 2011. L'objectif de cette démarche est de réduire significativement la pollution à la source.

### Prévenir et entretenir, pour mieux anticiper

Lydec veille, en continu, à ce que les réseaux d'assainissement fonctionnent bien. De nombreuses actions de prévention sont conduites afin de maintenir les ouvrages en état et d'optimiser la capacité de transfert du système d'assainissement. L'objectif est de faciliter l'écoulement des eaux pluviales, d'éviter les rejets directs par temps sec en milieu naturel et de limiter les débordements en cas de fortes pluies.

## Investissements 2011

# 691 MDh

 investis

dont 244 MDh par Lydec, 170 MDh sur fonds de travaux et 277 MDh sur financement des tiers.

## Chiffres clés 2011

**581 km** de réseau secondaire et tertiaire curés (373 km préventif + 208 km curatif) ;

**8688 m<sup>3</sup>** de sédiments extraits des canalisations ;

**92 km** de canalisations posées par les tiers en lotissements ;

**15 km** de canalisations renouvelées et renforcées, et **3 km** de canalisations posées en extension.

En 2011, Lydec a :

- inspecté et nettoyé les ouvrages (stations de relèvement, dessableurs, bassins de régulation des eaux pluviales, exutoires en mer) ;
- réalisé une inspection télévisée ou pédestre de 221 km de collecteurs afin de repérer les anomalies et de prévoir les opérations de renouvellement ou d'entretien ;
- effectué un curage hydraulique préventif de 373 km de collecteurs tertiaires et le curage hydraulique curatif de 208 km de collecteurs tertiaires ;
- accompli le curage manuel et mécanique de 10 km de collecteurs principaux et de 77 100 ouvrages de réception (grilles et avaloirs) des eaux pluviales ;
- réhabilité et renouvelé près de 16 km de réseau d'assainissement.

Ainsi plus de 4 700 m<sup>3</sup> de sédiments ont été extraits du réseau et des ouvrages, soit l'équivalent de 235 semi-remorques, et près de 3 500 m<sup>3</sup> de sables, extraits des rejets en mer, soit l'équivalent de 175 semi-remorques.

Lydec a par ailleurs renforcé ses moyens d'intervention en se dotant de nouveaux véhicules spécialisés. Ainsi, le parc d'engins a été complété par deux hydro-cureuses, deux mini-cureuses haute pression et une aspiratrice de 15 m<sup>3</sup>. Pour les interventions d'urgence par temps de pluie, Lydec s'est également dotée de sept véhicules 4x4 équipés de motopompe grand débit.



## L'infrastructure de l'assainissement se compose de :

- > 76 stations d'eaux usées dont 2 stations de pré-traitement ;
- > 176 pompes ;
- > 4 251 km de collecteurs.

Enfin, la convention signée avec la Direction de la Météorologie Nationale en juillet 2010 a permis d'améliorer le déploiement des équipes sur les zones à risque, en anticipant les événements pluvieux importants. Trois niveaux d'alerte hiérarchisent le degré de mobilisation des équipes et l'affectation des moyens sur le terrain.

### Amélioration continue des infrastructures

Dans le cadre des travaux de réhabilitation, Lydec a mené deux importantes opérations pour renforcer les grands collecteurs sous le quartier Mabrouka et sous le boulevard Abdelmoumen. Les travaux ont été réalisés sans tranchée, pour minimiser la gêne occasionnée aux riverains et à la circulation. Des coques de béton armé de fibres de verre ont été introduites par les regards de visite afin de renforcer la structure des anciens collecteurs.

Ainsi, les investissements réalisés en 2011 ont apporté des solutions d'urgence ou définitives à sept des points à risque où se localisaient les débordements en cas de fortes précipitations : pont Carnaud, pont Longométo, trémie Mosquée Hassan II, trémie Voie des Préfectures, quartier Derb Diwane, place Mohammed V devant le Café de France et quartier Mabrouka Lhofra. Des travaux pour sécuriser les installations de pompage pluvial sont en cours dans les quartiers Lahraouiyine Nord et la station SP1 Aïn Harrouda.

### Révision du Schéma Directeur Assainissement

L'année 2011 a été marquée par la finalisation des études techniques relatives au Schéma Directeur Assainissement. L'objectif est de répondre aux importants défis de structuration et de renforcement du réseau dans les zones déjà urbanisées, aux défis d'extension du réseau dans les nouvelles zones urbaines et, ainsi, à la nécessité de maîtriser les débits d'eaux pluviales. Trois situations ont été identifiées ;

- > Pour le périmètre urbain existant : la suppression des 23 grandes zones identifiées comme étant sensibles au risque de débordements nécessite la mise en place de projets d'envergure ;
- > Pour les nouvelles zones d'extension situées en bordure de l'océan : une évacuation directe en mer, via de gros collecteurs (ou galeries), est à privilégier ;
- > Pour les autres nouvelles zones d'extension : étant donné que le réseau existant et les oueds parcourant la Wilaya ne peuvent faire face à l'augmentation des débits de temps de pluie que génèrera l'imperméabilisation de ces zones, ces débits devront être écrêtés dans des bassins de stockage à la source. Ceci afin de ne conserver qu'un débit de fuite de 1l/s/ha (soit un volume de stockage nécessaire évalué à environ 5 millions de m<sup>3</sup>).

Les discussions sont en cours avec le Service Permanent de Contrôle de l'Autorité Délégante, afin de valider le Schéma Directeur et de définir les priorités de mise en œuvre.

# Sécuriser la distribution d'électricité du Grand Casablanca

Pour anticiper une demande sans cesse croissante en énergie électrique, Lydec investit dans le renforcement et la sécurisation du réseau d'alimentation en électricité sur le périmètre de la gestion déléguée. Ces renforcements, inscrits dans le Schéma Directeur Electricité, permettront de mieux alimenter la ville et de limiter les impacts en cas d'incident grave, en assurant la continuité de service.

### Sécuriser l'alimentation

Pour sécuriser la distribution d'énergie électrique, Lydec renouvelle et renforce les infrastructures et les postes sources. Parmi les principales opérations menées en 2011 :

- > L'amélioration de la qualité de service dans le centre-ville de Casablanca. Dans cette optique, Lydec a engagé un vaste chantier, qui s'achèvera début 2013. Les travaux consistent à enfouir 15 km de réseau 63 kV et permettront, d'une part, d'accroître la capacité d'alimentation des postes sources du centre-ville et, d'autre part, de remplacer les lignes aériennes de l'ONE par des lignes souterraines ;
- > Le renouvellement, le renforcement et la sécurisation du réseau de distribution Moyenne Tension. Pour ce faire, 45 km de câble ont été posés dans les zones de Zenata, Aïn Diab, Roches Noires, Yacoub El Mansour et Sidi Belyout.
- > L'établissement des connexions entre le poste source Zenata et le poste source Sidi Othman. La tension du poste Zenata a été changée et renforcée, son réseau Moyenne Tension restructuré.

### Prévenir les incidents pour limiter leur impact

Le poste source «Lâayoune», mis en service en 1986, revêt une importance stratégique, puisqu'il alimente une grande partie de la zone industrielle d'Aïn Sebaâ. La révision décennale de ce poste source a débuté en septembre 2011 et prendra fin en février 2012. Pour limiter l'ampleur des incidents en cas d'inondations, Lydec a équipé de matériels étanches 34 postes de distribution publique en sous-sol. 150 postes en seront dotés par an en 2012 et 2013. De même, afin de faire face à des incidents éventuels sur le réseau Basse Tension, Lydec a doublé le nombre de groupes électrogènes disponibles.

## Investissements 2011

# 251 MDh

 investis

dont 149 MDh par Lydec, 19 MDh sur fonds de travaux et 83 MDh sur financement des tiers.

## Chiffres clés 2011

**19 841** compteurs posés dont 67 Moyenne Tension numériques ;

**31 km** de câbles basse tension et 5 km de câbles Moyenne Tension posés dans les lotissements ;

**121 km** de câbles Basse Tension renforcés ou renouvelés ;

**22 km** de câbles Basse Tension posés en extension ;

**59 km** de câbles Moyenne Tension posés en renforcement, renouvellement et changement de tension ;

**56** nouveaux postes de distribution publique pour une puissance de 30 MVA et 10 postes clients pour 5 MVA.



### Améliorer le taux de rendement et la qualité de service

En 2011, le rendement électricité de Casablanca était de 93,3%. Pour améliorer ce taux de rendement, des chantiers phares ont été engagés, tels que l'installation de compteurs dans les postes de distribution publique, la suppression de postes faiblement chargés et les changements de tension Moyenne Tension (5,5 kV en 20 kV) et Basse Tension (110/220 V en 220/380 V).

Lydec a constaté, à fin décembre 2011, 528 interruptions de service. Le délai de rétablissement moyen pour 75% des clients touchés par une coupure s'est établi à 14 minutes et pour 100% des clients à 29 minutes.

La multiplication des travaux urbains en 2011 a été le principal facteur d'incidents (arrachements de câbles). Ainsi, sur 193 arrachements à fin décembre 2011 (89 pour la même période 2010), 113 ont été enregistrés dans le cadre des travaux de construction des lignes du tramway. Lydec s'est mobilisée pour limiter les impacts de ces incidents.



### Un suivi en temps réel pour renforcer le dispositif de veille du Bureau Central de Conduite

Dispositif de veille central sur les ouvrages et les réseaux, le Bureau Central de Conduite a bénéficié d'une révision profonde de son architecture informatique, et ce pour plus de sécurité. En outre, sa plateforme a intégré une nouvelle technologie qui lui permet d'utiliser toutes les avancées du Système d'Information Géographique. A titre d'exemple, les postes de distribution publique, les postes clients, ainsi que les quartiers impactés par une coupure de courant, sont repérés en temps réel.

### Centre Technique de Métrologie : extension de l'accréditation à l'étalonnage des compteurs d'électricité

Après avoir obtenu, en juin 2010, l'accréditation pour l'étalonnage des compteurs d'eau, le Centre Technique de Métrologie a décroché, le 2 août 2011, une extension de ce certificat pour l'étalonnage des compteurs électriques. Cette double distinction est une première au Maroc.

## L'infrastructure de l'électricité se compose de :

- 10 postes sources HT/MT d'une puissance de 1 370 MVA ;
- 3 092 postes de distribution publique MT/BT d'une puissance de 1 215 MVA ;
- 1 665 postes clients d'une puissance de 1 093 MVA ;
- 2 260 km de réseau MT.

# Faire preuve de réactivité et d'inventivité pour améliorer la qualité du service

L'éclairage public est au cœur de la politique de la ville et de celle de Lydec. Il apporte plus de sécurité et de confort dans la vie des habitants. L'éclairage public permet aussi aux communes de favoriser une vie sociale riche et active.

### Décentraliser le dépannage dans les Directions Préfectorales

Afin d'améliorer la réactivité des interventions de dépannage en éclairage public, Lydec a décidé de déployer cette activité au sein des Directions Préfectorales. Dans un premier temps, deux sites pilotes ont été retenus : la Direction Préfectorale de Ben M'Sick-Sidi Othmane et celle de Mohammedia. En mai 2011, 22 opérateurs ont été recrutés. Ces derniers ont suivi dix semaines de formation au Centre de Formation et de Perfectionnement, puis ont été déployés dans les entités en juillet 2011, pour un démarrage des sites pilotes en septembre. Les premiers retours d'expérience de la décentralisation du dépannage sont positifs. Les Directions Préfectorales d'Aïn Sebaâ-Hay Mohammadi et de Sidi Bernoussi-Sidi Moumen seront les prochaines à mettre en place la décentralisation du dépannage en éclairage public (prévue pour janvier 2012). A cet effet, 20 nouveaux agents ont été recrutés et formés.

### Améliorer la qualité du service

Pour identifier plus facilement les candélabres présentant des anomalies et pour permettre leur réparation, la totalité des points lumineux de Casablanca, Mohammedia et Aïn Harrouda (soit 121 450 points lumineux) a été repérée sur le Système d'Information Géographique de Lydec. La numérisation du réseau électrique qui alimente ces points s'est achevée en 2011. Par ailleurs, près de 9 300 interventions de maintenance préventive ont été enregistrées. Elles ont principalement concerné près de 1 300 candélabres et 6 000 luminaires. 1 931 nouveaux candélabres, dont 203 affectés à l'éclairage provisoire des travaux du tramway, ont été installés. 4 724 luminaires ont été posés, dont 2 024 points lumineux changés ou réhabilités. Enfin, 16 km de câble souterrain ont été posés dans le cadre de différents projets d'investissement.

## Investissements 2011

# 39 MDh

 investis en fonds de travaux.

## Chiffres clés 2011

2 024 points lumineux changés ou réhabilités ;

6 655 nouveaux candélabres et luminaires posés.

### Veiller à la sécurité des candélabres

La sécurité des ouvrages et des équipements requiert toute l'attention de l'entreprise. Afin de limiter les chutes de candélabres, suite à un accident de la route ou à des intempéries (vents forts par exemple), un diagnostic complet (inspection visuelle) du réseau de candélabres a été réalisé. Les résultats ont servi à dresser des priorités pour les travaux et les renouvellements. En 2011, ce diagnostic a été complété par des tests de résistance mécanique sur 2 067 candélabres. Ainsi, tous les éléments constitutifs d'un candélabre (sol, massif, tiges de scellement, écrous, rondelles, plaque d'appui, mât) doivent tenir une charge de vent extrême, relative à la zone d'implantation du candélabre et ce, pendant toute sa durée de vie.

Grâce à ces tests, les contraintes engendrées par les vents sur les candélabres (et en particulier, sur leur fixation au sol) peuvent être reproduites.

Définis en concertation avec les autorités, les tests sur les sites (notamment à proximité des écoles et des lieux de culte) ont montré que 5% des candélabres présentaient des risques pour la sécurité et que 11% comportaient des défauts de fixation. Lydec a donc effectué les travaux de renouvellement nécessaires. Ces tests mécaniques seront réalisés chaque année. En 2012, le nombre de candélabres testés devrait atteindre 2 300.



### Assurer une veille permanente grâce à «El Mounir»

En 2011, Lydec a lancé le projet El Mounir, en créant une nouvelle fonction, celle de «sentinelle». Ces veilleurs, qui tournent jour et nuit, ont pour principales missions :

- > d'identifier les anomalies visuelles constatées dans le domaine public, en relation avec les métiers et les chantiers. L'éclairage public fait l'objet d'une attention toute particulière ;
- > de remonter des informations fiables et exploitables.

Ainsi, dix agents ont été spécialement recrutés, formés et habilités en 2011. Ils seront tous dotés de tenues et de vélocycleurs particuliers. Leur activité sur le terrain débutera en janvier 2012, dès la fin de leur cursus d'intégration.

### Mieux évaluer l'éclairage public grâce au taux d'éclairement

Dans le cadre d'une amélioration continue du service délivré aux habitants, Lydec introduira en 2012 une nouvelle mesure, le taux d'éclairement. Jusqu'à présent, le taux de disponibilité, c'est-à-dire le pourcentage moyen de lampes allumées, demeurait la principale mesure permettant de contrôler la qualité de l'éclairage public. Lydec a acquis un nouveau dispositif de pointe, utilisé pour la première fois au Maroc. Celui-ci permet de mesurer l'éclairage des artères de la ville. Dotés de balises GPS, les appareils de contrôle géolocalisent les zones sous-éclairées. Ces informations sont intégrées dans le Système d'Information Géographique, afin d'assurer le suivi des zones nécessitant des améliorations. Parallèlement, Lydec poursuivra ses efforts pour augmenter le taux de disponibilité et atteindre 95% en 2012.



## L'infrastructure de l'éclairage public se compose de :

- > 112 052 points lumineux, dont 99 931 à Casablanca, 10 945 à Mohammedia et 1 176 à Aïn Harrouda ;
- > 3 091 km de réseau, dont 2 765 à Casablanca, 292 à Mohammedia et 34 à Aïn Harrouda.

Services à la  
clientèle et  
activités supports

**20**  
**11**



## Innover pour exceller



Lydec est une entreprise résolument tournée vers l'avenir, dans sa vision et dans une organisation sans cesse améliorée. En effet, le nombre croissant d'abonnés représente un défi de gestion : il appelle la mise en œuvre de nouveaux moyens et la mobilisation de toutes les ressources de l'entreprise pour offrir la meilleure qualité de service aux clients.

Lydec s'adapte au mode de vie de ses clients et innove continuellement pour les satisfaire, en leur proposant des services toujours plus pratiques. Elle a par exemple mis à profit les dernières technologies pour permettre à ses abonnés de mener différentes démarches, munis simplement de leur smartphone.

Outre cet engagement auprès des clients, l'entreprise développe une politique humaine ambitieuse. Elle doit permettre aux collaborateurs de progresser, d'apprendre, de se former dans un cadre adéquat et propice aux échanges de savoir-faire. La sécurité de tous est également un enjeu crucial, elle est érigée en priorité absolue.

Soucieuse de toujours viser l'excellence, Lydec a par ailleurs entrepris de simplifier son système de management, avec pour but de développer la performance globale de l'entreprise, tout en optimisant ses ressources. Doter les Directions Préfectorales d'une autonomie plus étendue est aussi l'un des enjeux futurs.

Pour atteindre ces différents objectifs, le Système d'Information de Lydec joue un rôle primordial. Véritable colonne vertébrale des projets menés, il permet notamment d'intégrer les nouvelles technologies dans les services offerts à la clientèle.

Toujours dans une dynamique d'innovation, mais aussi de proximité, Lydec a renforcé sa présence sur les réseaux sociaux. Communiquer avec les différentes parties prenantes fait en effet partie d'une volonté affichée de transparence, d'écoute et de dialogue.

Lydec concilie enfin cette quête de performance et développement durable. L'entreprise œuvre ainsi au quotidien pour la protection de l'environnement. Plusieurs projets visant à enrayer la pollution du littoral ont été lancés, des programmes de lutte contre les fuites d'eau sont menés et des actions de sensibilisation des collaborateurs aux enjeux du développement durable ont été organisées.

# Développer une offre innovante, adaptée aux nouvelles attentes des clients

Les attentes et le mode de vie des clients évoluent. Le défi de Lydec est d'accompagner ces changements et de constamment proposer à ses clients des offres et des services innovants et pratiques.

### A l'écoute des clients pour apporter des améliorations ciblées

Pour mesurer la satisfaction de ses clients et répondre au mieux à leurs attentes, Lydec a mené, comme chaque année, plusieurs enquêtes de satisfaction périodiques ou spécifiques. Ainsi, près de 20 000 clients ont répondu à une trentaine d'enquêtes. En 2011, la qualité des services délivrés par Lydec (hors facteur prix) satisfait plus de 78% des clients particuliers, tant au niveau de l'électricité que de l'eau, de l'assainissement et de l'éclairage public. Ce dispositif d'écoute a mis en lumière des points de grande satisfaction, mais également des attentes de plus en plus fortes, notamment sur la simplification des procédures et démarches. Par ailleurs, pour mieux cerner les besoins de sa clientèle, Lydec a lancé en 2011 une étude qualitative. Celle-ci permettra de mieux connaître les attentes des clients, qu'ils soient particuliers, professionnels, grandes entreprises ou administrations. Des offres de service toujours plus affinées, adaptées et personnalisées pourront ainsi leur être proposées.

### Mettre l'innovation au service du client

Écouter ses clients et observer leurs modes de vie, Lydec investit dans les nouvelles technologies pour être au plus près d'eux. De nombreux services innovants ont ainsi été mis en service en 2011 :

#### •> Une nouvelle application mobile pour smartphones

Lydec innove et met à la disposition des clients une application mobile pour les smartphones. Grâce aux nombreuses fonctionnalités de cette application, les clients peuvent, 24h/24 et 7j/7, régler leurs factures, contacter le Centre de Relation Clientèle par mail ou par téléphone (sans avoir à composer un numéro) ou encore transmettre une réclamation en joignant une photo. Ils peuvent également localiser les agences Lydec et les Espaces Services les plus proches. Enfin, cette application donne accès aux pages Facebook, Twitter ou Youtube de Lydec et permet de se tenir informé des dernières actualités de l'entreprise.

#### •> Les services SMS, une réelle valeur ajoutée

Pour aider ses clients à mieux gérer leur compte, Lydec leur propose «SMS Info». Un service qui permet, à partir d'un téléphone portable, de suivre l'état des règlements et d'être informé en cas de hausse de consommation. Ces services sont gratuits et personnalisés. WPar exemple, le service «Rappel/Relance» invite le client à régler ses factures en cours, deux jours avant la date limite de paiement.

#### •> L'agence en ligne renouvelée

Fournir au client quasiment toutes les prestations dont il a besoin, sans qu'il ait à se déplacer dans une agence Lydec, tel est le principal objectif de la refonte de l'agence en ligne. Cette dernière a eu lieu en 2011. Opérationnelle en 2012, l'agence en ligne proposera dorénavant plusieurs fonctionnalités qui permettront aux clients de gérer facilement leurs comptes. Ils pourront notamment :

- autorelever leurs compteurs ;
- réaliser des simulations de factures ;
- télécharger les relevés de consommation, des règlements ou des impayés ;
- régler leurs factures en ligne ;
- effectuer des règlements en ligne pour des tiers ;
- accéder à leur historique de consommation ;
- s'inscrire au service SMS Info.

L'agence en ligne de Lydec dispense également des conseils et des informations pratiques aux clients.

#### •> La télérelève des compteurs eau et électricité pour la clientèle industrielle

Pour leur permettre de mieux maîtriser leurs consommations et de réagir à temps en cas d'une hausse anormale, Lydec a mis en place, depuis 2009, la télérelève des compteurs d'électricité auprès de ses grands clients industriels.

Ce dispositif permet de lire à distance les compteurs et assure donc au client un suivi quotidien de ses consommations. En 2011, la télérelève a été élargie aux compteurs d'eau.

### Vers plus de proximité

Lydec continue à développer sa proximité avec le client et diversifie les canaux de paiement.

Une large gamme de moyens et de lieux de paiement lui est proposée : à domicile, dans les agences, par prélèvement bancaire, par guichet automatique bancaire, par internet ou via un smartphone.

Par ailleurs, afin que les clients puissent régler leurs factures dans l'ensemble des Espaces Services, au Maroc comme à l'étranger, Lydec a étendu son partenariat avec ce réseau. A fin 2011, à Casablanca et dans ses environs, ainsi que dans toutes les autres villes du Maroc, plus de 800 points sont à la disposition des clients (contre 130 en 2010). Des Espaces Services sont aussi ouverts en France et en Belgique.

Pour être à l'écoute de ses clients et répondre à leurs différentes demandes, Lydec s'appuie sur son Centre de Relation Clientèle (CRC). 24h/24 et 7j/7, le CRC reçoit et traite près de 2 000 appels de clients par jour (demandes commerciales ou techniques). En 2011, le CRC s'est doté d'une technologie augmentant la capacité de traitement des appels. Cette technologie permet aussi d'améliorer la qualité d'accueil : les appels sont enregistrés et des messages instantanés peuvent être diffusés lors de situations exceptionnelles.



### Améliorer les processus clientèle

Lydec continue d'améliorer son cycle relève-facturation-encaissement. Un nouveau processus de recouvrement a été mis en place pour davantage de transparence : une date limite de règlement est affichée sur les factures depuis janvier 2012, les équipes de recouvrement ont bénéficié d'une formation et ont été dimensionnées pour améliorer le taux de recouvrement à 30 jours.

### Développer une relation de proximité avec les promoteurs-aménageurs

Pour développer leur partenariat, Lydec et la FNPI (Fédération Nationale des Promoteurs Immobiliers) se sont réunies dans le cadre des travaux de la commission «Normalisation et Développement Durable». L'objet de ces rencontres de proximité, qui visent à développer la coopération entre les deux institutions, est de présenter les grands enjeux de la Ville de Casablanca dans les domaines de la distribution d'eau potable, d'électricité et du service d'assainissement liquide. Le financement des grandes infrastructures de la ville, ainsi que les moyens mis en place par Lydec pour traiter les demandes des promoteurs-aménageurs, ont donc aussi été abordés.

Pour aider les promoteurs à mieux suivre leurs projets, Lydec a élaboré un guide leur expliquant les différentes démarches et leur apportant des clarifications d'ordre technique, depuis la procédure d'instruction des dossiers jusqu'à la phase de réception définitive.



# Les ressources humaines, pilier d'une activité en croissance constante

La politique des ressources humaines de Lydec se consolide. Attirer les talents, optimiser les performances, renforcer les savoir-faire et assurer la sécurité au travail en sont les principaux objectifs. L'ambition de Lydec est de développer les compétences des collaborateurs pour délivrer la meilleure prestation aux clients, dans le respect de l'éthique, de la santé et de la sécurité de tous.

### Mener une politique de recrutement audacieuse

Les évolutions de l'entreprise et, notamment, le développement de certaines activités (éclairage public) ont généré des besoins en profils spécifiques et des créations de postes. Un plan de recrutement sur cinq ans a donc été mis en place en 2010. Il prévoit l'engagement de plus de 600 nouvelles recrues entre 2012 et 2015.

Parallèlement, pour anticiper des départs massifs à la retraite, mais aussi pour rajeunir et renouveler ses effectifs, l'entreprise a initié plusieurs actions, dont le recrutement de jeunes diplômés. Ces jeunes recrues sont issues de cursus très différents et apportent davantage de diversité à l'entreprise.

Lydec poursuit aussi son objectif d'intégrer des collaborateurs immédiatement opérationnels et adaptés aux métiers de l'entreprise. Elle renforce donc sa coopération avec les établissements de l'enseignement supérieur et de la formation professionnelle.

Afin d'accompagner les jeunes recrues dans l'apprentissage de leur nouveau métier, ainsi que des gestes de sécurité, plusieurs cursus de formation ont été créés et mis en place en 2011. Ils représentent près de 22% du plan de formation. En ont bénéficié : 20 techniciens pour l'éclairage public, 62 prestataires coupeurs et 10 agents «El Mounir» (nouvelle fonction créée dans le cadre de la décentralisation des activités d'éclairage public). Il est prévu de renforcer cette dynamique et d'étendre son périmètre en 2012.

### Anticiper l'avenir et favoriser le transfert de savoir-faire

Les projets des Ressources Humaines sont axés autour de la Démarche Compétences. Le but de celle-ci est de valoriser les savoir-faire des salariés, de leur offrir des perspectives d'évolution qui leur correspondent. La Démarche Compétences vise aussi à établir une offre de formation en adéquation avec leurs perspectives d'évolution et les besoins de l'entreprise.

De 2009 à 2011, 2 512 salariés ont pu bénéficier de la Démarche Compétences : 612 opérant dans les métiers de l'électricité, 1 200 dans les métiers clientèle et 700 dans l'exploitation

eau et assainissement. En 2011, le Centre de Formation et de Perfectionnement a dispensé 93 124 heures de formation, dont 12% concernaient directement la Démarche Compétences. Ce taux devrait être maintenu en 2012.

Plus spécifiquement, en 2011, Lydec a conçu et mis en œuvre un nouveau cycle de formation pour les managers confirmés. En phase avec les orientations stratégiques et la politique du développement durable, ce cycle fait suite au cycle destiné aux managers de proximité, mis en place en 2010. Ainsi, 64 managers, essentiellement des chefs de département, ont été formés durant l'année. Il est prévu de maintenir cet effort en 2012 pour 70 cadres, essentiellement des chefs de service.

Les formateurs internes jouent également un rôle primordial. Ainsi, en 2012, ils ont assuré 49% des formations au sein de Lydec. Le cycle de formation qui leur avait été dédié en 2010 s'est poursuivi en 2011. Le but est de développer les capacités pédagogiques des bénéficiaires et de transposer leurs compétences et expériences professionnelles sous forme de modules de formation.

Par ailleurs, Lydec a déployé en 2011 le processus de revue des cadres. Cet exercice consiste en l'appréciation des compétences managériales et comportementales des cadres. La hiérarchie est étroitement associée à cette évaluation. En 2011, cette démarche a bénéficié à 378 cadres. Des plans de progrès individuels sont définis et mis en œuvre.

### S'impliquer pour la diversité et l'éthique

Pour Lydec, le management de la diversité est une priorité. Un Plan d'Action spécifique a été engagé sous l'impulsion de la Direction Générale. Il comprend cinq axes : accès à l'emploi et à l'insertion, recrutement et carrière des femmes, recrutement et carrière des personnes en situation de handicap, recrutement et carrière des seniors, engagement des collaborateurs et qualité de vie au travail.

D'autre part, une formation spécifique a été conçue et dispensée au profit de près de 900 collaborateurs, cadres et haute maîtrise. Les considérations d'éthique dans l'entreprise ont été abordées et expliquées. Cette formation sera généralisée en 2012 à l'ensemble des collaborateurs maîtrise et exécution.

### Veiller à la sécurité, un chantier permanent de Lydec

La santé et la sécurité au travail sont pour Lydec deux enjeux importants. C'est pourquoi elle a poursuivi sa démarche d'amélioration continue du Système de Management de la Sécurité, en s'assurant constamment des bonnes pratiques et de la réglementation en vigueur. Des réunions du Comité d'Hygiène et Sécurité sont régulièrement organisées afin de veiller à la santé des collaborateurs au niveau central et dans chaque entité.



Le management de la sécurité passe aussi par la formation. Ainsi, le Centre de Formation et de Perfectionnement dispense, annuellement, près de 20 000 heures en moyenne de formation. Le travail en espace confiné ou les risques électriques font par exemple partie des sujets abordés. Par ailleurs, près de 1 000 collaborateurs ont pu suivre des séances de formation au nouveau Code de la route (entré en vigueur en 2010).

Pour Lydec, la sécurité sur les chantiers est une priorité. De nombreuses visites et audits de sécurité sont ainsi programmés chaque année. En 2011, 6 620 visites pour la sécurité des interventions et des chantiers ont été effectuées par l'ensemble des cadres (dirigeants et opérationnels) et par le réseau des animateurs sécurité. Le Département Santé de Lydec accompagne chaque salarié et accidenté personnellement. En outre, de nombreux examens préventifs sont réalisés. Lorsqu'un salarié est accidenté, on recherche pour lui un poste aménagé en fonction de sa situation. Parallèlement à ces visites, Lydec a prévu un accompagnement spécifique de ses entreprises sous-traitantes. Deux actions phares ont été menées en 2011 :

- > un programme d'audit et d'accompagnement à la carte, par les experts sécurité de Lydec, auprès de 10 entreprises sous-traitantes ;
- > l'organisation, en décembre, d'un séminaire dédié aux entreprises de travaux, sur le thème : «Améliorons tous la santé et la sécurité au quotidien». Cette manifestation a permis de sensibiliser les participants à des problèmes concrets.

### Lydec reçoit le Prix National de la Sécurité au Travail

Les résultats de toutes ces actions ont été visibles. Selon un benchmark international, le taux de fréquence (TF) et le taux de gravité (TG) des accidents de travail, enregistrés à fin décembre 2011 par Lydec, respectivement de 3,73% et de 0,18%, sont nettement en dessous de ceux des entreprises du même secteur d'activité.

Lydec s'est illustrée dans ce domaine et un prix lui a été attribué le 14 janvier 2011. Ainsi l'entreprise a reçu le 1<sup>er</sup> Prix National de la Sécurité au Travail 2010 (catégorie Grands organismes de services) par le Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies et le Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle.

Enfin en 2011, Lydec a lancé une démarche pour obtenir la certification OHSAS 18001 version 2007. Cela mobilisera les collaborateurs de l'entreprise et participera à la prévention des risques professionnels.

## Un véritable soutien aux projets structurants de Lydec

Conçu de façon globale, le Système d'Information de Lydec intègre les fonctions métiers et administratives, deux fonctions clés de l'entreprise. En 2011, la Direction des Systèmes d'Information (DSI) a finalisé la mise en place de ses nouveaux centres de données «verts» et de la phonie numérique. Elle a su faire évoluer le Système d'Information en produisant des outils d'aide à la décision et des solutions technologiques innovantes au service de la clientèle.

### Un Système d'Information utile et innovant

En 2011, le Système d'Information a été à l'origine de plusieurs projets phares, qui ont concouru à des améliorations significatives dans la gestion quotidienne et dans les services délivrés aux clients. Parmi ces projets :

- > Un nouveau site institutionnel et une nouvelle agence en ligne ont été initiés.
- > Une application mobile multifonction pour smartphones a été développée par Lydec, dans le cadre des premiers projets et sous-systèmes de la feuille de route clientèle 2011-2015.
- > Un intranet spécifique à la gestion de crise est en cours de réalisation. Il permettra à l'ensemble des intervenants (internes et externes) de communiquer et de collaborer grâce à des modules adaptés : documentation des procédures de crise, géolocalisation des engins et des équipes sur le terrain, rafraîchissement régulier des images radar de la météo nationale, gestion géographique des événements...
- > Le système «Analyse Gé» permet de définir des objets métiers, de les projeter sur la carte géographique et de les analyser. Ce système géographique est un outil d'aide à la décision. Il est visuel et intuitif. Grâce à lui, les métiers peuvent explorer géographiquement différents faits et en extraire des informations et des plans d'action. Ainsi la gestion de l'information géographique, support à tous les métiers de l'entreprise, et notamment à la gestion du patrimoine, progresse continuellement.
- > Les modules «Business Intelligence» du progiciel SAP ont été mis en production pour les fonctions financières et les ressources humaines. Ils ont aussi été adaptés à la gestion des stocks et des magasins. La gestion administrative est donc aussi concernée par les outils d'aide à la décision du SI.

### Vers une meilleure gestion du Système d'Information

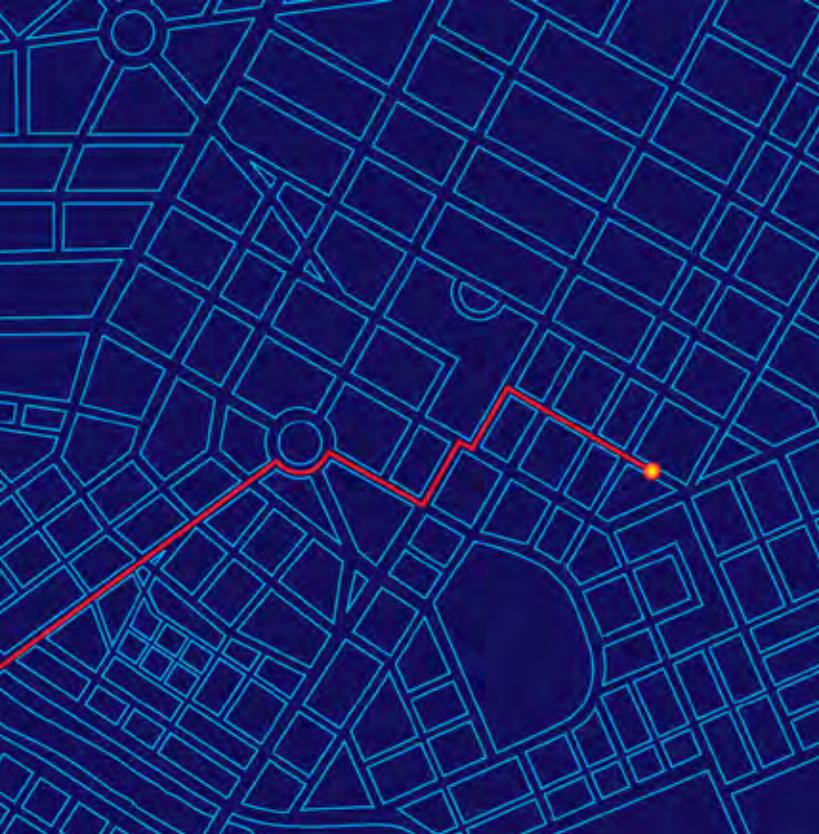
En 2011, la DSI a poursuivi la mise en place d'un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI), avec les objectifs suivants :

- > Mise en place de l'organisation et des processus nécessaires pour se conformer à la norme ISO 27001. C'est ainsi qu'a été évalué le niveau de conformité du SI de Lydec aux exigences de la certification ISO 27001.
- > Choix du pilotage du SMSI : la politique SMSI, ainsi que le rôle et les responsabilités des intervenants, ont été définis et validés par le Comité de Direction Générale. Les risques ont ensuite été identifiés, analysés, évalués et traités ; et les mesures de sécurité, définies.
- > Certification ISO 27001 : un programme de formation et de sensibilisation a été conçu. L'ensemble des politiques, thématiques et procédures qualité, a été rédigé. L'audit à blanc, pour obtenir le certificat ISO 27001, est programmé pour la fin février 2012.

### Une meilleure gestion des données

Les centres de traitement de données et de communication (un centre principal et un centre de secours) ont été inaugurés en 2011. Ces centres sont conformes aux normes environnementales internationales.

Par ailleurs, les impacts sur l'architecture systèmes de la feuille de route clientèle 2011-2015 ont été étudiés et de nouveaux serveurs et systèmes de gestion de données ont été acquis en 2011. Ces nouvelles acquisitions permettront, à titre d'exemple, de banaliser les fonctions d'abonnement et de résiliation des contrats clients, d'estimer les consommations en se basant sur des techniques de prévision élaborées et personnalisées pour chaque client, ou encore de mettre à disposition des copies de factures dans l'agence en ligne. Enfin, afin de sauvegarder les différents systèmes, une librairie de cartouches virtuelles a été acquise à la fin 2010 et installée en 2011. Ce système sauvegarde sur disque toutes les données de Lydec, et ce, dans une fenêtre de temps ne dépassant pas les six heures. Cela sécurisera les données.



### **Unifier l'infrastructure communication**

L'installation de la phonie IP s'est poursuivie avec la mise en production d'applications de communication et de collaboration. Plus de 1 500 téléphones ont été remplacés. Les réseaux métropolitains et locaux ont été mis à niveau. Les applications de collaboration (messagerie unifiée, Webex et Présence), ainsi que le reporting de taxation, sont installés chez le top management. Pour gérer les situations de crise, la DSI a installé les moyens de communication appropriés, qui garantissent l'efficacité et la mobilité des intervenants. Elle a affecté des téléphones IP mobiles, détectables dans les zones wifi du siège et du site Diouri. Les liaisons de communication inter-sites ont été en partie renouvelées en 2010. Aujourd'hui, deux raccordements indépendants connectent le centre de traitement de données et le centre de secours. Toute l'infrastructure radio, phonie, internet et de transmission de données entre systèmes a été reconfigurée et en partie déplacée sur les nouveaux pylônes et les locaux techniques télécom.

### **Intégrer le développement durable**

Le projet d'optimiser les impressions papier a connu un franc succès. Pas moins de 350 imprimantes individuelles ont été récupérées et remplacées par une soixantaine d'imprimantes réseau multifonctions. Les utilisateurs lancent leurs impressions, mais ne peuvent les récupérer qu'en se connectant à l'imprimante via un lecteur biométrique. Il en résulte une sécurité accrue et une diminution de plus de 30% des impressions sur une année. Un système de comptabilisation des impressions a été installé afin de responsabiliser davantage chaque utilisateur.

En outre, une étude sur l'utilisation des terminaux a démontré à la fois l'obsolescence d'une partie du parc de micro-ordinateurs et le gain escompté par la mise en place de terminaux légers (sans disque dur et économes en énergie). Fin 2011, des serveurs ont été acquis pour remplacer environ 300 postes de travail fixes par ces terminaux légers. Ils seront mis en service courant 2012.

## Développer le dialogue, à travers une communication innovante et adaptée

En 2011, Lydec a développé le dialogue et l'échange avec ses parties prenantes en renforçant sa présence sur les différents canaux de communication. Que ce soit en faveur de la communication externe ou interne, les initiatives pour se rapprocher des clients et partenaires ont été nombreuses et fondées sur l'écoute et la transparence.

### Communication externe

#### → Développer la présence de Lydec sur internet

Lydec poursuit sa politique de proximité en proposant au grand public un canal innovant pour dialoguer et s'informer davantage sur l'entreprise.

- Réseaux sociaux

Lydec a été l'une des premières entreprises à s'adosser aux réseaux sociaux pour diversifier ses canaux de communication. L'objectif est de développer avec les parties prenantes, plus particulièrement les clients, le dialogue et l'échange. En cas de crise, Lydec peut également s'appuyer sur ces outils rapides et flexibles, pour toucher un large public. Elle délivre ainsi aux internautes des points d'information instantanés sur les actions et interventions en cours sur le terrain.

- Blog officiel

Lydec a lancé en 2011 l'un des premiers blogs d'entreprise au Maroc : «Lydec&Vous». Son principal objectif est de tenir les clients régulièrement informés de l'actualité de l'entreprise, en leur proposant différents contenus multimédias : questions/réponses, informations sur les chantiers en cours, conseils pratiques, offres d'emploi, actions de développement durable, appels d'offres... Conçu pour offrir une expérience conviviale et enrichissante, ce blog est un nouveau canal de dialogue avec les clients, les partenaires publics ou privés et les médias.

#### → Poursuivre le dialogue : 10<sup>ème</sup> séminaire médias

En octobre 2011, Lydec a organisé la dixième édition de son séminaire médias. Comme chaque année, elle a donné rendez-vous aux journalistes afin d'expliquer ses métiers, ses projets et ses enjeux, et de créer les conditions d'un échange libre et direct avec son équipe dirigeante. Devenue une tradition, cette rencontre permet de traiter en profondeur des sujets complexes et d'apporter des éléments d'information tangibles.

Parmi les thèmes développés lors de cette édition, la gestion des réseaux et les grands projets d'assainissement liquide, les Schémas Directeurs Eau et Assainissement, les investissements et la gestion de la proximité clientèle.

Toutes les questions ont été traitées en totale transparence. L'opération a été, au final, très positive, puisque les journalistes présents ont apprécié l'exercice.

#### → Promouvoir les innovations de Lydec

- Faire connaître les nouveaux services SMS

Pour accompagner le lancement de ce nouveau service innovant, d'importantes actions de communication ont été mises en place. Un communiqué a été diffusé aux médias pour informer le public et une bannière a été placée sur le site web de Lydec. Un message d'information a été inscrit sur les factures des clients. En complément de ces actions, un dispositif de PLV (dépliants, affiches, bornes vidéo) a été déployé dans les agences clientèle de Lydec.

- Lancement de l'application mobile Lydec pour smartphones

Une campagne de promotion de l'application mobile a été menée sur internet afin qu'un maximum de personnes puisse la découvrir et l'essayer. De nombreux articles de presse ont aussi salué cette innovation, une première au Maroc.

### Communication interne

#### → Dynamiser la vie de l'entreprise

- Lancement du blog interne de Lydec

Pour encore plus d'interactivité, la newsletter interne de Lydec est devenue «blog interne Réseau», l'un des tous premiers blogs d'entreprise au Maroc. Grâce à ce support d'information continue, les collaborateurs peuvent commenter en direct l'actualité de l'entreprise, proposer des sujets, poster des photos... De nouvelles rubriques ont été élaborées : développement durable, geste sécurité, portraits... Mais aussi des quiz, jeux-concours et autres animations ponctuelles, qui dynamisent la vie de l'entreprise et consolident les liens entre collaborateurs. S'inscrivant dans la démarche de développement durable de Lydec, ce nouvel outil de communication interne confirme la place primordiale qu'occupent les collaborateurs au sein de l'entreprise, puisqu'il leur réserve un espace spécialement dédié.

- Création du réseau de correspondants internes

Lydec a renforcé le dispositif de communication interne en mettant en place un réseau de correspondants internes représentant les différentes entités de l'entreprise. Il est en effet essentiel que chaque collaborateur soit bien informé de l'actualité de l'entreprise, de ses projets et de son environnement. Outre la remontée d'information, le correspondant interne joue un rôle de relais qui est particulièrement important, notamment lors du déploiement de projets internes structurants, tels que la Démarche Qualité, la prévention sécurité ou encore la charte éthique. Ils accompagnent alors la mise en place du dispositif de communication et s'assurent auprès de leurs collègues que l'information est bien passée.

- Conférences des experts du groupe Suez Environnement

Durant toute l'année 2011, le cycle des conférences internes s'est poursuivi. Toujours aussi appréciés des collaborateurs, ces rendez-vous réguliers sont l'occasion d'échanger et d'approfondir les connaissances autour de différents thèmes liés aux métiers de Lydec. Cette année, les conférences internes ont été enrichies par la présence d'experts du groupe Suez Environnement, qui ont partagé leur expertise avec leurs collègues à Lydec. Ce «Cycle des conférences» est indispensable pour l'entreprise, puisqu'il permet de découvrir de nouvelles techniques et de nouvelles pratiques, toujours dans une démarche d'amélioration continue.



### Édition du guide «Lotisseurs aménageurs»

Afin d'accompagner les promoteurs-aménageurs dans leur démarche, Lydec a édité un guide qui leur est spécialement destiné. Ce dernier explique les différentes procédures et apporte des clarifications d'ordre technique, depuis la procédure d'instruction des dossiers jusqu'à la phase de réception définitive. Saluée par les professionnels du secteur de la promotion immobilière, cette initiative témoigne de la volonté de Lydec de développer une relation de confiance et de proximité avec ses clients.

### •> Actions de promotion du développement durable

#### • Une semaine pour adopter les bons gestes

«Chaque jour, chaque geste compte !», tel a été le slogan de la Semaine du développement durable, organisée du 16 au 24 juin 2011. Afin de sensibiliser un maximum de collaborateurs, un dispositif de communication a été mis en place autour de cet événement. Il est basé sur le blog Réseau (articles, programme, quiz...) et sur un affichage dans chaque entité. Cet affichage rappelle l'enjeu du jour et le programme de la semaine : santé et sécurité au travail, covoiturage, réduction des déchets... Chaque jour, une thématique différente a été abordée avec, au programme, plusieurs conférences, débats, animations et surtout un défi quotidien proposé aux collaborateurs.

#### • Promotion de l'utilisation des MFP

C'est à travers une campagne de «teasing» originale que les collaborateurs ont découvert ce projet et son slogan : «Travaillons en préservant la nature». Afin de n'utiliser aucun papier, la campagne d'information a été dématérialisée : des messages électroniques sous forme de «push-up» apparaissaient sur les postes informatiques des collaborateurs. Autre initiative à noter, toutes les imprimantes enlevées ont été remplacées par une plante. Ces imprimantes multifonctions ou «MFP» devraient permettre d'économiser, annuellement, plus de 3 millions de feuilles de papier, soit l'équivalent de 275 arbres.

#### • Campagne pour le nouveau système de téléphonie LyCom

Une campagne de communication interne a été déployée pour faire découvrir aux collaborateurs ce nouvel outil de communication. Il s'agissait de leur expliquer la nouveauté que représente LyCom et les avantages qu'elle apporte.

Lancé en avril 2011, LyCom est un projet télécom d'envergure, aux multiples fonctionnalités. La téléphonie Full IP remplace désormais les téléphones standards. Cela permet, non seulement, d'optimiser les coûts (communication, maintenance, traitement...), mais cela offre aussi un support de travail efficace et évolutif aux collaborateurs.

### •> Accompagner le déploiement du dispositif d'éthique

En 2011, Lydec a continué à renforcer son référentiel éthique en éditant un guide de bonne conduite destiné aux collaborateurs (comprenant des questions-réponses), un livret dédié à la relation avec les fournisseurs et un autre sur les pratiques de l'éthique. Conçus de façon didactique, ces guides rassemblent des règles et des principes de conduite qui vont au-delà de la seule réglementation, car ils intègrent des exigences morales telles que l'équité, le respect d'autrui et de soi-même.

### •> Lancement de «Imtiaz», prix de l'excellence

Répondre aux attentes croissantes des clients et des autorités est un challenge qui ne peut être relevé que si chaque collaborateur s'engage fortement. Dans cette optique, et afin de mobiliser davantage les équipes, un nouveau programme a été mis en place en 2011 : le prix Imtiaz. Cette récompense distinguera désormais le professionnalisme et l'esprit d'initiative des agents les plus méritants.

Des messages d'information ont été diffusés via le blog interne Réseau pour faire connaître aux collaborateurs le lancement de ce prix, ainsi que les modalités de participation. Des affiches explicatives ont également été mises en place dans les différentes directions.

## Simplifier les processus pour améliorer la performance

**Améliorer sa performance et simplifier le système de management font partie des grandes orientations stratégiques que Lydec a mises en œuvre. En parallèle, l'entreprise améliore constamment ses dispositifs de gestion de crise, ainsi que la sélection et l'évaluation de ses fournisseurs.**

### Un système de management mature

Porté par l'ensemble des collaborateurs, le projet d'amélioration continue a pour objectifs une meilleure qualité de service et l'efficacité des opérations menées. Sa finalité : développer la performance globale de l'entreprise, tout en optimisant ses ressources. Chaque exercice constitue donc une nouvelle étape dans l'amélioration du système de management de Lydec.

L'audit de décembre 2011, mené conjointement par deux organismes, SNIMA (Ministère et de l'Industrie et du Commerce) et AFAQ AFNOR INTERNATIONAL, a confirmé la conformité du référentiel par rapport à la nouvelle version 2008. Il a aussi montré que le système de management permet à l'entreprise d'atteindre les objectifs. Aucun écart n'a été relevé lors de cet audit. Les auditeurs ont mis l'accent sur la maturité du système de management et sur ses points forts. Les projets structurants en cours ont été cités :

- > la montée en puissance de l'éclairage public et son intégration progressive au système de management,
- > le projet des engagements de services,
- > la nouvelle cartographie des processus et les chantiers actuels,
- > la Démarche Développement Durable,
- > les démarches de certification et d'accréditation (accréditation du Centre Technique de Métrologie, ISO 27001 en informatique et OHSAS 18001 pour la santé et la sécurité).

### Une organisation qui évolue, pour de meilleures performances

Lydec opère sur tout le territoire de la gestion déléguée, à travers sept Directions Préfectorales. En 2011, ces entités ont mis en œuvre une nouvelle vision de l'organisation élaborée en 2010. Il s'agit :

- > d'harmoniser l'organisation, afin que les missions et les responsabilités gagnent en lisibilité ;
- > d'accroître l'efficacité de la chaîne managériale en réduisant la chaîne hiérarchique, pour une meilleure réactivité des circuits de décision et une présence accrue des managers opérationnels sur le terrain ;
- > de mettre en œuvre des structures organisationnelles adaptées pour répondre efficacement aux nouveaux enjeux des métiers ;
- > de responsabiliser davantage les Directions Préfectorales.

Autre nouveauté en 2011, deux Directions ont testé la décentralisation de l'éclairage public et les nouveaux outils mis à leur disposition. Les premiers retours d'expérience sont positifs et montrent une amélioration de la qualité de service. Cette initiative doit être généralisée au premier semestre 2012.

Pour davantage d'efficacité, Lydec a également lancé en 2011 plusieurs actions de « micro-organisation ». Parmi celles-ci :

- > le dimensionnement des activités clientèle et la fixation de standards d'activité ;
- > l'optimisation des interventions techniques sur les postes de comptage (réorganisation des tournées de rendez-vous, standardisation des moyens nécessaires à l'intervention, mise en œuvre d'un nouveau modèle de vélomoteur plus sécurisé) ;
- > le benchmark entre Directions Préfectorales pour une réallocation optimale des effectifs, en fonction des besoins et de l'évolution disparate de l'urbanisation selon les secteurs ;
- > la montée en puissance de l'ordonnancement des interventions, avec un passage de 270 agents ordonnancés à fin 2010, à près de 660 à fin 2012.

Au niveau central, d'autres améliorations ont été apportées à l'organisation en 2011 :

- > les Directions impactées par la croissance des investissements ont été renforcées : la Direction Technique (pour élaborer les nouveaux schémas directeurs et renforcer la gestion du patrimoine), la Direction du Bureau d'Etude, la Direction des Achats et Marchés et la Direction des Grands Projets (pour mettre en œuvre les projets en termes d'étude, de passation des marchés et de réalisation de chantiers).
- > la Direction Clientèle a été réorganisée avec quatre nouveaux départements : Marketing, Projets Clientèle, Expertise Clientèle et Relations Clients.

### Améliorer les dispositions de gestion de crise

Suite aux intempéries exceptionnelles de fin novembre 2010, Lydec, comme après chaque crise ou exercice de gestion de crise, a procédé à un retour d'expérience partagé avec les autorités. Plusieurs décisions ont été prises. En 2011, Lydec a renforcé ses moyens d'intervention de proximité dans les zones à risque (capacités de pompage et de rétablissement de l'alimentation électrique par groupes électrogènes). Ainsi, des Unités d'Interventions Rapides (UIR électricité et pompage) ont été créées, formées (sur le plan technique et comportemental), habilitées et déployées sur les sept Directions Préfectorales. Enfin, les UIR pompage ont été équipées de véhicules 4x4 et de motopompe grand débit pour une meilleure qualité et rapidité d'intervention.

Pour répondre aux priorités d'investissements identifiées suite à la crise de novembre 2010, Lydec a procédé aux premiers travaux du programme d'investissement à court terme (horizon 2015). Elaboré avec les autorités lors des Comités de suivi de janvier 2011, ce programme définit de nouveaux besoins par rapport au programme



## Un chantier d'envergure : Lydec a déplacé ses réseaux pour libérer le passage au tramway.

En tant que gestionnaire des quatre réseaux (eau, électricité, assainissement et éclairage public) dans la métropole, Lydec est impliquée dans le projet du tramway de Casablanca, sous la maîtrise d'ouvrage de Casa Transport.

Intervenant préalablement aux travaux de la plateforme ferroviaire, Lydec a déplacé, renouvelé et renforcé les réseaux situés sur l'itinéraire du tramway.

Consciente des enjeux de ce projet, Lydec a mis en œuvre tous les moyens pour surmonter les contraintes liées aux travaux dans un milieu urbain très dense, et a tenté notamment :

- > d'améliorer la fluidité du trafic en adoptant une signalisation appropriée ;
- > de maintenir les accès aux commerces mitoyens en mettant en place des rampes d'accès ;
- > de réaliser pendant la nuit, les week-ends ou les jours fériés, les travaux affectant la circulation ou la continuité du service (ex : raccordements des réseaux).

Bilan de ces travaux : les déviations sur un linéaire de 28 km du tramway sont déjà réalisées, pour un montant de 353 millions de dirhams. Les travaux restants, liés à des changements de tracés, seront effectués début 2012. Enfin, les alimentations nécessaires au bon fonctionnement du tramway (23 sous-stations électriques, stations voyageurs et système de gestion du trafic) devraient être réalisées au cours du premier semestre.

de travaux prévus dans le contrat révisé. Ces nouveaux besoins nécessitent un financement supplémentaire, de l'ordre de 1,8 milliard de dirhams hors taxes.

Enfin, Lydec a poursuivi, avec l'aide d'experts spécialisés, sa démarche PSO (Plan Sécurité Opérateur), initiée en 2010 et inspirée de la réglementation française du Ministère de la Défense. Cette démarche permet d'améliorer la protection et la gestion des sites stratégiques (Points d'Intérêts Vitaux) pour la continuité du service public. En juillet 2011, les résultats de la démarche et les travaux prioritaires en découlant ont été présentés aux autorités.

## S'engager pour la qualité des chantiers

Les chantiers sont un enjeu majeur pour Lydec car ils sont les éléments les plus visibles et les plus sensibles de son activité. Ainsi, la politique «Qualité des chantiers et gestion des sous-traitants» est un élément essentiel du système de management. En 2011, Lydec a veillé à accroître la qualité, la sécurité et les aspects environnementaux des chantiers, mais aussi à minimiser les désagréments causés aux clients et usagers riverains. Enfin, l'entreprise a entrepris d'améliorer son image auprès de la collectivité. Les actions d'amélioration, d'échange ou de contrôle qualité se sont poursuivies en 2011 :

- > Des journées techniques de compactage ont été organisées en partenariat avec Sol Solution, afin de présenter de nouvelles technologies et de sensibiliser les participants aux évolutions de matériels.
- > Du matériel neuf (huit Pandito) a été acquis pour mieux contrôler la compacité des remblais de tranchée. En 2011, 1 886 contrôles ont été réalisés. Le taux de conformité lors des essais de compactage a progressé de onze points par rapport à celui de 2010 (92% en 2011, contre 81% en 2010). En avril, près d'une centaine de participants ont échangé sur le thème «Vers un chantier exemplaire», puis en décembre, sur le thème plus spécifique de la sécurité.
- > Le trophée «Ouarche Namoudaji 2011» a récompensé la meilleure entreprise de l'année.
- > Le balisage et la communication sur les chantiers ont encore été améliorés.
- > Les chantiers ont été évalués par le réseau des animateurs qualité travaux.
- > La formation des agents Lydec s'est poursuivie.

## Evaluer les sous-traitants

Pour évaluer et accompagner ses sous-traitants, la Direction des Achats, avec la collaboration des entités opérationnelles, a poursuivi une démarche structurée. Elle a ainsi centralisé et analysé plus de 1 000 évaluations de chantiers réalisées par les Chargés de travaux Lydec.

Objectifs de cette démarche : aider les entreprises sous-traitantes à identifier leurs axes de progrès, mieux choisir ces entreprises et vérifier le respect des clauses contractuelles. En 2011, des entreprises ont été exclues définitivement ou temporairement, conformément aux dispositions contractuelles, et dix entreprises ont fait l'objet d'audits de sécurité approfondis.

Les résultats des évaluations et des audits ont été commentés et transmis aux entreprises. Cela leur a permis de s'impliquer dans nos engagements de qualité et de sécurité et d'améliorer leurs prestations. Sur la base des évaluations 2010-2011, les performances des fournisseurs ont ainsi progressé :

	2010	2011
% Notes supérieures à 7	31%	34%
% Notes entre 5 et 7	30%	40%
% Notes inférieures à 5	39%	26%

Développement  
Durable | **20  
11**



## Un engagement sur plusieurs fronts



Le Plan d'Action Développement Durable de Lydec, décliné en sept thèmes, doit contribuer à une ville :

- > propre et saine,
- > qui maîtrise ses ressources et son développement,
- > fluide,
- > attractive sur le plan économique,
- > sûre,
- > attentive à sa gouvernance,
- > solidaire.

Lydec veille à ce que les actions qu'elle mène soient à la fois respectueuses de l'environnement et responsables sur les plans économique et social. Conformément à sa vision, l'entreprise contribue à l'amélioration du cadre de vie des habitants du Grand Casablanca et à une protection active de l'environnement. En interne, Lydec a mené de nombreux projets pour mobiliser ses collaborateurs autour des enjeux et des bonnes pratiques en matière de développement durable.

### Piloter la Démarche Développement Durable

Pour améliorer davantage les moyens d'atteindre les objectifs fixés en interne en matière de développement durable, la démarche de Lydec s'est fortement structurée en 2011. Ainsi, le Plan d'Action Développement Durable est suivi par un Comité de pilotage dédié, un organe d'impulsion et d'information qui suit les engagements de Lydec. Les principales Directions de l'entreprise participent à ce Comité qui se réunit régulièrement, trois ou quatre fois par an. Au cours de l'année 2011, les 50 actions du Plan ont été actualisées. Des indicateurs de progrès ont été suivis et reportés dans le cadre du système de management de l'entreprise.

La prise en compte du développement durable dans la gouvernance et la stratégie de l'entreprise se manifeste également par l'extension des missions du Comité d'Ethique du Conseil d'Administration qui est devenu, en 2011, le Comité d'Ethique et Développement Durable.

### Etre un acteur à part entière du développement durable

Afin de mobiliser davantage les collaborateurs autour des enjeux environnementaux et sociétaux, de nombreuses actions de sensibilisation et de formation ont été menées :

- > Dans le cadre du cycle de formation «Manhage», un module «Management du Développement Durable» a été organisé au profit des chefs d'équipe et des managers des différentes Directions Centrales et Préfectorales de Lydec. L'objectif est de leur permettre de se familiariser avec les grands enjeux mondiaux et locaux du développement durable, en s'appuyant sur des présentations, des quiz et des ateliers participatifs.
- > Une Semaine du développement durable a été organisée du 15 au 24 juin 2011 sur le thème «Chaque jour, chaque geste compte» et a concerné l'ensemble des collaborateurs et des sites Lydec. Un programme d'animation quotidien a été mis en place et s'est articulé autour de sept thèmes du Plan d'Action Développement Durable de Lydec. Parmi ces thèmes, la moitié concernait des thématiques environnementales.
- > En décembre 2011, Lydec a édité son «Guide des éco-gestes», qui a été remis à l'ensemble des collaborateurs. Il s'agit d'un outil supplémentaire pour promouvoir les bonnes pratiques environnementales.

- A l'occasion de la présentation du dispositif éthique de l'entreprise («Guide de bonne conduite» et «Pratiques de l'éthique»), les collaborateurs ont été invités à suivre une «formation éthique» au CFP (Centre de Formation et de Perfectionnement). Près de 900 participants ont pu en bénéficier à fin 2011.
- Enfin, en 2011, Lydec a adopté un Plan d'Action Management de la Diversité. Parce que la diversité des ressources humaines est un levier de performance pour l'entreprise, Lydec promeut l'emploi des femmes, des jeunes, des seniors ou encore des personnes en situation de handicap. En janvier 2012, Lydec a été primée par Vigeo dans ce domaine.

## Des projets sur tous les fronts

Les métiers de Lydec sont en adéquation avec les enjeux nationaux en matière de développement durable. L'accès aux services d'eau potable, d'électricité et d'assainissement est en effet indispensable au développement social et économique. La participation de Lydec à l'Initiative Nationale pour le Développement Humain (INDH) en témoigne. A fin 2011, plus de 39 000 foyers des quartiers d'habitat informel ont été raccordés ou sont en cours de raccordement aux services d'eau et d'assainissement.

Par ailleurs, l'exploitation des ressources place naturellement l'entreprise face à une responsabilité environnementale ; l'eau et l'énergie sont des ressources rares qu'il faut gérer de façon durable. Les actions menées par Lydec dans le cadre du PNAP (Plan National d'Actions Prioritaires), mis en œuvre en septembre 2009, contribuent activement aux économies d'énergie. Ainsi, l'entreprise a lancé pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive des campagnes de sensibilisation à l'économie d'énergie, ainsi que des campagnes promotionnelles sur les lampes à basse consommation (LBC) dans ses agences, comme dans les Espaces Services. Durant 2010 et 2011, plus de 850 000 clients ont bénéficié, au moins une fois, du bonus «-20% -20%» accordé par l'Etat à tout client (usage domestique, éclairage privé et Patentés) ayant réduit sa consommation d'électricité mensuelle d'au moins 20% par rapport au même mois de l'année dernière. En montants cumulés, ces bonus accordés ont représenté plus de 50 millions de dirhams.

En outre, Lydec poursuit le déploiement d'une stratégie innovante pour la réduction des fuites. Les actions engagées par l'entreprise pour économiser l'eau potable ont confirmé leur efficacité. Elles participent à l'effort national de préservation des ressources en eau. Ainsi, de 1997 à 2011, l'équivalent de 34 millions de m<sup>3</sup> d'eau ont été économisés, soit le volume nécessaire à une ville de 1 million d'habitants. Enfin, les grands projets de dépollution menés par Lydec ont pour ambition de protéger les ressources et le littoral, ainsi que d'améliorer la qualité de vie des habitants du Grand Casablanca. Tout au long de l'année 2011, ces grands projets ont été poursuivis. Citons, par exemple, la construction de la station d'épuration de Médiouna, les débuts de la réalisation du Système Anti-pollution de Casablanca Est et du transfert des eaux usées de Dar Bouazza vers le réseau de Casablanca.

## Lydec, partie prenante des objectifs de développement durable de Suez Environnement

Pour mieux définir sa stratégie développement durable 2012-2015, Lydec a participé aux workshops organisés par son actionnaire-opérateur principal, Suez Environnement.

## Gérer les ressources au profit de la performance

L'économie des ressources naturelles est au cœur des pratiques managériales. Dans cette optique, Lydec a développé en 2011 de nombreux projets visant l'économie des ressources en interne, dans l'entreprise. Ainsi, le projet «Maîtrise des autoconsommations» a généré en 2011 une économie globale de 5,7% sur les consommations d'électricité et de 12,3% sur les consommations d'eau de Lydec. La mobilisation se poursuivra en 2012 pour améliorer les performances de Lydec en la matière.

De même, le projet «Green Act», lancé en interne par Lydec, permettra d'économiser plus de 3 millions de feuilles de papier par an, soit l'équivalent de 275 arbres. Cette solution innovante rationalisera les impressions, grâce aux fonctions multiples des imprimantes (scanmail, recto-verso, etc.) et à une identification de l'utilisateur.

Des études et actions ont été lancées pour améliorer la gestion des déchets et la politique de recyclage ou encore pour réduire le gaz à effet de serre issu de la flotte véhicule de Lydec. Au-delà de leur déploiement opérationnel, ces projets intègrent la sensibilisation des collaborateurs qui participent à leur réussite.

Dernier exemple, celui de l'adhésion de Lydec au projet «Green Chip», porté par l'association Al Jisr. Ce projet concerne la gestion des déchets informatiques. Une fois récupéré par l'association, le matériel désuet est, soit remis en état et donné gratuitement aux écoles qui en ont besoin, soit démantelé pour être recyclé selon les normes environnementales en vigueur.

## Sensibiliser et soutenir les actions de la société civile

Poursuivant son engagement vis-à-vis des parties prenantes, Lydec a contribué tout au long de l'année à l'éducation, à l'environnement et au soutien de la société civile.

- A travers l'exposition «Agir pour la biodiversité», Lydec a sensibilisé plus d'un millier d'écoliers du Grand Casablanca à la préservation des ressources naturelles. Didactique et ludique, cette exposition invite à découvrir les équilibres fragiles qui existent entre les différentes espèces du monde vivant, ainsi que leurs interactions avec l'être humain.
- Dans le cadre de l'opération Plages Propres, menée par la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement,



Lydec a parrainé la plage Lalla Meryem de Casablanca pour la 9<sup>ème</sup> année consécutive. Durant la saison estivale 2011, plus de 20 000 personnes ont participé aux activités qui se sont déroulées dans l'espace d'animation et de sensibilisation de Lydec. Un programme d'éco-estivage, animé par l'Association des Enseignants des Sciences de la Vie et de la Terre, a été proposé au jeune public afin de le sensibiliser à la protection de l'environnement. Lydec a également conçu et animé ses propres activités, dont un atelier sur le contrôle de la qualité des eaux de baignade et un autre sur le secourisme.

- En parallèle, Lydec poursuit son engagement auprès des associations, à travers différentes actions de mécénat et de partenariat.

### Faire évaluer notre engagement sociétal

Fin 2011, Lydec a été sollicitée par la filiale marocaine de Vigeo (leader européen de la notation extra-financière) pour participer à la première notation de la responsabilité sociale et environnementale (RSE) des 40 plus grandes entreprises marocaines cotées à la bourse de Casablanca. Les performances des entreprises ont été évaluées au regard des droits de l'homme, de la valorisation du capital humain, de la protection de l'environnement, de l'éthique des affaires, de la gouvernance et de l'engagement sociétal, selon un référentiel compatible avec les principes de l'ISO 26000. Huit d'entre elles, dont Lydec, se sont vu décerner le 30 janvier 2012 un trophée «Top-performers RSE». Lydec s'est distinguée pour son engagement dans le respect des droits de l'homme, notamment dans le domaine de la prévention des discriminations et de la promotion de l'égalité des chances.

En 2012, Lydec compte poursuivre sa démarche en sollicitant une notation de Vigeo, en vue de l'obtention du label RSE de la CGEM.

### Focus sur le projet INDH-Inmae

Dans le cadre de l'Initiative Nationale pour le Développement Humain, Lydec a lancé en 2005 le projet Inmae. Il concerne les foyers situés dans les quartiers défavorisés du Grand Casablanca (dont les autorités ont décidé qu'ils resteraient sur place). Il s'agit de donner à ces foyers un accès, à domicile, aux services d'eau potable, d'assainissement et d'électricité. S'inscrivant dans une logique de développement durable, ce projet s'appuie sur une forte implication des habitants, des autorités locales et nationales, ainsi que de l'ensemble des partenaires concernés.

En 2011, le projet INDH-Inmae a connu plusieurs faits marquants :

- Les études d'avant-projet portant sur le raccordement à l'eau et à l'assainissement de Lahraouiine Nord ont été reprises, suite aux nombreux blocages rencontrés lors du lancement du projet. Le nombre de foyers concernés a en effet doublé. La réalisation des réseaux hors site et in site nécessitait donc un financement supplémentaire. En février 2011, l'Autorité Délégante a décidé que le fonds de travaux de la gestion déléguée prendrait en charge ce déficit financier de 65 MDh.
- La signature d'une convention de partenariat avec l'Association Internationale des Maires Francophones (AIMF), portant sur un don de 17 MDh en faveur de l'opération Lahraouiine Nord. Pour rappel, une convention de partenariat, qui définit les principes d'intervention et de financement dans le cadre du projet INDH-Inmae, a été signée en novembre 2010 par l'AIMF, la Commune urbaine de Casablanca et Lydec.
- La validation d'un programme prioritaire, pour la période 2011-2013, sur la Province de Nouaceur. Ce programme concerne 15 000 foyers, répartis sur dix-neuf quartiers maintenus sur place. Les travaux nécessitent 316 MDh, un montant qui sera mobilisé par la Province de Nouaceur et les communes de Bouskoura, Dar Bouazza, Nouaceur, Ouled Saleh et Ouled Azzouz, en partenariat avec le Fonds solidarité pour l'habitat du Ministère de l'Habitat et de l'Aménagement de l'Espace.

### Le bilan à mi-parcours

Le projet INDH-Inmae est à mi-parcours. Sur les 82 200 foyers que les autorités ont décidé de maintenir sur place, l'état d'avancement se présente comme suit à fin 2011 :

- 39 400 foyers (48%) : en service, en travaux ou en appel d'offres.
- 41 400 foyers (50%) : études achevées. Les travaux ne sont pas encore lancés en raison de facteurs bloquants extérieurs à Lydec, dont le financement du déficit, le foncier et l'achèvement d'ouvrages à la charge d'autres partenaires.
- 1 400 foyers (2%) : en projet.

### Chiffres clés

Les enjeux du projet INDH-Inmae sur la période à venir sont essentiellement d'ordre financier. Le bilan à mi-parcours des facteurs clés du projet (acquisitions foncières, décision de restructuration, listes des bénéficiaires validées, ouvrages réalisés par les partenaires...) devrait mobiliser tous les acteurs sur le besoin de financement.

Au 31 décembre 2011, le déficit du projet INDH-Inmae a été ramené à 728 MDh (40% de l'investissement total), contre 1 019 MDh enregistrés au 31 décembre 2010 (55% de l'investissement total) et ce, suite à la mobilisation de financements cités ci-dessus.

Perspectives  
et enjeux

20  
12



## Un programme d'investissements soutenu



Les projets majeurs de 2012 répondent aux besoins de l'urbanisation croissante du Grand Casablanca, au renforcement de la sécurité d'alimentation en eau et électricité, et à la montée en puissance de l'éclairage public. Ils seront principalement axés sur la dépollution, en adéquation avec les enjeux nationaux de développement durable : protection de l'environnement, maîtrise des ressources (eau et électricité), accès aux services dans le cadre de l'INDH et évolutions climatiques.

### Réviser les projections et les besoins en matière d'investissements

Lydec a intégré les besoins issus des évolutions du nouveau Schéma Directeur d'Aménagement Urbain, dont s'est dotée la Ville de Casablanca en 2009, en actualisant ses schémas directeurs et en évaluant les programmes d'investissements qui en découlent. La validation des schémas directeurs mis à jour se poursuivra avec l'Autorité Délégante. Ces éléments devront servir de base pour actualiser les besoins de financement en matière d'investissements lors de la prochaine révision du contrat.

L'extension de l'espace urbanisé du Grand Casablanca et l'augmentation de la population, rapportées aux capacités de production des ressources, constituent des enjeux majeurs. Selon les projections, les besoins augmenteront de plus de 50% en 20 ans.

Concernant l'eau potable, il s'agit d'optimiser la distribution, tout en considérant le renforcement des ressources et des adductions, conçus par l'ONEP et SEOER.

Pour l'assainissement, les enjeux concerneront :

- la structuration et le renforcement du réseau dans les zones déjà urbanisées et la suppression progressive des zones à risque de débordement (réalisation de grands collecteurs à l'est et à l'ouest de Casablanca et de bassins d'orage) ;
- les extensions de réseaux nécessaires aux nouvelles zones urbaines. Il faudra maîtriser les débits d'eaux pluviales par le biais de bassins de stockage ou gérer l'évacuation des flux en mer.

En ce qui concerne l'électricité, le Schéma Directeur a pour principaux objectifs :

- d'identifier et de planifier les projets d'infrastructures en matière d'extension, afin d'accompagner le développement urbain de la ville, tout en garantissant la continuité et la qualité du service d'alimentation en énergie ;
- de programmer les renouvellements sur le réseau structurant Moyenne Tension et sur les postes sources ;
- de prévoir des travaux de renforcement sur le réseau électrique.

Le premier Schéma Directeur Eclairage Public, qui vise à renforcer et mettre à niveau les installations, sera finalisé en 2012.

### Prendre en compte une urbanisation plus rapide que prévue

Le Schéma Directeur prévoyait, sur la période 2005-2009, une augmentation des surfaces urbaines de l'ordre de 200 ha/an. En réalité, cette augmentation a été de 300 ha/an, et beaucoup plus rapide que prévue.

En outre, des écarts d'urbanisation très importants ont été observés au niveau géographique : une forte augmentation était attendue à l'est de Casablanca. Elle s'est concrétisée à l'ouest.

Ces écarts par rapport aux prévisions d'urbanisation du Schéma Directeur 2006 ont entraîné une modification importante des priorités d'investissement et une accélération des investissements à réaliser, notamment dans le domaine de l'assainissement.

## Assainissement

En accord avec l'Autorité Délégante, la lutte contre les débordements se poursuivra en priorité sur les zones définies par le Plan d'Action révisé après les événements météorologiques de la fin du mois de novembre 2010. Elles se concrétiseront plus particulièrement en 2012, par la réalisation du collecteur de stockage des eaux pluviales sur le boulevard Al Qods, dont l'investissement global s'élève à environ 35 MDh HT\*.

En 2012 sera finalisée et mise en service la station d'épuration de Médiouna. D'une capacité de 40 000 équivalents habitants, cette station est basée sur l'utilisation de la technologie membranaire, qui permet la réutilisation des eaux traitées pour des usages non domestiques. L'investissement global est de l'ordre de 122 MDh HT, dont près de 30 MDh HT en 2012.

Sous réserve d'une résolution rapide des blocages impactant les acquisitions du foncier requis pour la construction des stations de pompage, les travaux d'assainissement du centre de Dar Bouazza, avec transfert des eaux usées de la zone Ouest de Casablanca vers la station El Hank, devraient se terminer en 2012. Ce projet implique la création de 42 km de réseau et de dix stations de pompage. L'investissement 2012 représente, pour l'exercice, environ 205 MDh HT sur les 270 MDh HT prévus pour la totalité du projet.

Enfin, le projet de dépollution du littoral entre Casablanca et Mohammédia comprend la construction d'un intercepteur côtier entre les deux villes, pour supprimer les rejets directs d'eaux usées dans la mer, ainsi qu'une station de prétraitement et un émissaire marin. Les travaux ont démarré en 2011 et l'intercepteur devrait être mis en service fin 2014. Ainsi en 2012, un montant prévisionnel de 272 MDh sera consacré à la réalisation de ce projet.

Lydec reste également attentive au risque de crue de l'oued Bouskoura et à la prise en charge de ce risque, dans le cadre d'un dispositif à l'échelle de la région, incluant l'ensemble des parties prenantes.

## Eau potable

L'alimentation en eau potable des nouvelles zones ouvertes à l'urbanisation du Grand Casablanca fait partie des enjeux majeurs pour l'entreprise. Les zones concernées sont : Madinat Errhama et Dar Bouazza à l'ouest, Ville Verte Bouskoura et Lahraouiyine au sud, Ville Nouvelle Zenata et Mansouria à l'est.

Parmi les travaux 2012, citons notamment le renforcement de l'alimentation en eau potable de l'étage 110 et de la partie haute de l'étage 140 à Hay Hassani. Pour ce faire, une canalisation de 800 mm de diamètre sera mise en place et des canalisations de 500 mm de diamètre seront posées pour alimenter la Ville Verte Bouskoura.

Par ailleurs, dans le cadre de la lutte contre les eaux non facturées, la sectorisation, la mise en œuvre de dispositifs de macrocomptage et le renouvellement des branchements sensibles se poursuivront en 2012. Cela permettra d'atteindre l'objectif contractuel de rendement de distribution, fixé à 80% à l'horizon 2015.

## Electricité

Les grands projets en électricité visent la sécurisation de la distribution, l'amélioration du rendement (en continuant à supprimer les réseaux concernés), ainsi que le renforcement des ouvrages destinés à alimenter de nouveaux secteurs.

En 2012, Lydec continuera à remettre en état et à sécuriser les postes de distribution publique, enterrés ou en sous-sol, en mettant en place des cellules étanches. Environ 150 postes sur les zones à risques prioritaires sont visés.

Dans le cadre des travaux de pose du réseau 60kV, qui permettent de sécuriser l'alimentation des postes sources du centre-ville de Casablanca, deux lignes souterraines de 60 kV, pouvant transiter 80 MVA de puissance chacune, seront posées en 2012 entre le poste source Ouled Haddou et le poste source Abbé de l'Épée. L'investissement consacré à ce projet pour 2012 est de l'ordre de 38 MDh HT.

Les travaux de rénovation/renforcement et passage en 20 kV du poste source Mohammedia seront terminés fin 2012. Ils permettront de sécuriser l'alimentation des villes de Mohammedia, Beni Yekhlef et Mansouria et de répondre aux fortes évolutions des besoins dans ces villes. L'investissement prévu pour 2012 est de l'ordre de 9 MDh HT.

Les travaux de rénovation/renforcement et passage en 20 kV du poste source Zenata seront réalisés. Ils permettront de répondre à la demande croissante du secteur de Sidi Moumen et à la sécurisation de celui de Sidi Bernoussi. L'investissement prévu pour 2012 est de l'ordre de 19 MDh HT.

La remise en état du réseau Moyenne Tension se poursuivra à la même cadence : environ 85 km de câble seront posés pour un montant de 39 MDh HT. Les travaux permettront de continuer à supprimer le réseau 5,5 kV, de renforcer les réseaux 20 kV les plus critiques et de sécuriser l'alimentation de la ville, tout en optimisant le rendement du réseau électrique.

## Eclairage public

Le renforcement du réseau d'éclairage public, ainsi que la rénovation des installations (remplacement de candélabres accidentés ou à risque, renouvellement de luminaires, télégestion de foyers lumineux), seront poursuivis. Un budget de 25 MDh est prévu à cet effet pour 2012.

Les enjeux sont l'amélioration de la qualité de l'éclairage et la réactivité des équipes. En 2012, Lydec continuera de décentraliser l'activité pour plus de proximité, de développer les compétences des agents et de mettre en place des agents rondiers «El Mounir», circulant sur les voiries pour remonter les anomalies. Dès 2012, l'éclairage des voies sera mesuré grâce à de nouvelles technologies acquises en 2011 par Lydec. Ces mesures permettront d'apprécier précisément l'éclairage et l'uniformité du flux lumineux sur les grandes voies du périmètre de la gestion déléguée. Toutes les données enregistrées seront alors examinées au regard des normes internationales et représentées sur le Système d'Information Géographique afin de prioriser les travaux.



### Autres chantiers significatifs

Lydec accompagne la ville dans le cadre de projets structurants qui impactent ses quatre métiers.

En 2012, Lydec achèvera les déplacements de réseaux, à la suite des modifications de tracé du projet original du tramway. De la même manière, les travaux préalables à la construction des trémies Oasis et Dakar et à l'aménagement des boulevards d'Anfa et du carrefour Sidi Maârouf seront réalisés.

En septembre 2010, Sa Majesté le Roi a lancé le projet de réhabilitation de la médina. L'Agence Urbaine de Casablanca (maître d'ouvrage) sera toujours accompagnée par Lydec dans l'opération de mise à niveau des réseaux (eau, électricité, assainissement et éclairage public). Cet accompagnement se fera grâce aux études, au suivi des travaux, aux essais de contrôle et à la réception des ouvrages. Ainsi, à fin 2011, environ un tiers des réseaux a été renouvelé.

En outre, Lydec accompagnera la mise en oeuvre des projets sociaux (500 000 habitants sur 500 ha), en réalisant les réseaux hors sites nécessaires à leur alimentation, ainsi que les grands projets d'aménagement urbain (AUDA, Ville Verte Bouskoura, Ville Nouvelle Zenata).

### Services aux clients

Les perspectives des services à la clientèle s'inscrivent naturellement dans le cadre de notre Vision 2015 et s'appuient notamment sur :

- > **Utilisation des nouvelles technologies pour optimiser le service client :**  
S'adaptant aux exigences de ses clients, Lydec aura de plus en plus recours aux nouvelles technologies pour mieux les servir et communiquer avec eux. Ainsi, dès l'année 2012, de nouveaux services seront proposés par l'agence en ligne, tels que des simulations de facture ou de consommation, la possibilité d'effectuer un règlement pour un tiers, ou encore, les services interactifs par téléphone à travers le Centre de Relation Clientèle (consultation de compte, règlement des factures...).

### •> **Amélioration continue des processus clientèle :**

Dans le cadre de sa politique d'optimisation des processus clientèle, Lydec envisage de doter, dès 2012, ses agents releveurs d'une nouvelle génération de PDA qui fonctionne en mode connecté. Grâce à ces outils, le délai de traitement de la relève est optimisé et les anomalies sont traitées en temps réel.

### Les enjeux financiers

En 2012, le programme d'investissement sera financé à hauteur de 605 MDh par le Délégué et de 450 MDh par le fonds de travaux, dont Lydec assure la gestion pour le compte de l'Autorité Déléguée.

Toutefois, pour satisfaire les besoins en investissements du prochain plan quinquennal et, en particulier, du projet de dépollution du littoral entre Casablanca et Mohammedia, il devient extrêmement urgent d'étudier la mise en place de nouveaux moyens de financements.

La gestion déléguée ne dispose pas des ressources financières pour satisfaire tous les besoins générés par un développement de la Wilaya plus rapide que prévu et par l'accélération des programmes sociaux.

Les réflexions sont en cours avec les autorités pour harmoniser les périmètres de distribution d'eau, d'électricité, d'éclairage public et d'assainissement. Dans ce but, les deux parties mènent une réflexion approfondie, l'objectif étant d'améliorer les synergies et de dégager des ressources financières pour réaliser les investissements.

Rapport financier | **2011**



## Progression des volumes distribués de 3% sur l'électricité et de 3,1% sur l'eau

Les ventes de Moyenne Tension s'inscrivent en croissance de +0,9% par rapport à 2010, reflétant la tendance observée tout au long de l'exercice. Dans un contexte économique en ralentissement, la plupart des secteurs ont connu une croissance de leur consommation supérieure à 3%, à l'exception du secteur textile et du segment administrations, en repli de 3%.

Les ventes de Basse Tension s'affichent en hausse de +4,3%, en reprise après le ralentissement observé en 2010. L'augmentation du nombre des clients de +2,2% et les conditions climatiques de 2011 (notamment les vagues de chaleur observées au printemps et à l'automne) ont soutenu la demande.

Il convient également de souligner que les mesures prises par le gouvernement pour inciter les ménages aux économies d'énergie, sous la dénomination «Tarification incitative et sociale modèle -20/-20», ont pris fin au 7 juillet 2011.

Les ventes d'eau, portées par la consommation à usage domestique, sont en progression de +3,1% par rapport à 2010, sous l'effet du nombre de clients particuliers de +3,7%. Les ventes aux industriels sont en revanche en diminution de -2,3%.

## Légère augmentation des prix moyens de vente

L'évolution modérée des prix moyens de vente de l'électricité et de l'eau de +0,2% résulte essentiellement de la déformation favorable de la structure de consommation entre segments (industriels, particuliers, administrations), dont les tarifs diffèrent.

Le prix moyen de vente électricité bénéficie également de l'entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> décembre 2011 de la révision tarifaire 2010, mise en application par prélèvement sur le reliquat électricité, sans modification des tarifs de vente.

## Amélioration significative du rendement eau à 75,5%

Le rendement du réseau d'eau potable, qui mesure le rapport entre les volumes d'eau distribués ou utilisés pour la consommation propre du Délégitaire et les volumes amenés (achetés ou produits), s'établit à 75,5%, en progression de 1,4 point par rapport à 2010. Cette performance reflète la priorité donnée au Plan d'Action Eaux Non Facturées, engagé en 2009 et dont les principales actions en 2011 ont été la poursuite de la sectorisation et de la modulation du réseau, le renouvellement ciblé des branchements et le renforcement des outils de diagnostic.

## Décisions ministérielles de revalorisation des salaires et de certaines indemnités du personnel statutaire

En application des décisions gouvernementales communiquées par le Ministère de l'Intérieur à Lydec sous les références 496 et 497, les salaires et certaines indemnités du personnel statutaire ont été revalorisés. La charge de masse salariale en résultant, au titre de l'exercice, s'est élevée à -41 MDh.

La circulaire 496, concernant la revalorisation des indemnités de représentation, de fonction et de logement, ayant un effet rétroactif au 1<sup>er</sup> juillet 2009, s'est traduite par une charge non courante additionnelle de -21 MDh.

## Audit de la gestion déléguée au titre de la période 1997-2006

En date du 10 février 2012, Lydec a reçu une lettre de notification de l'Autorité Délégitante lui demandant le versement d'une somme de 546 MDh et des redressements comptables pour un montant de 892 MDh, en conséquence aux conclusions du rapport d'audit de la gestion déléguée sur la période 1997-2006.

Le 20 octobre 2011, après avoir procédé à la relecture contradictoire des rapports des auditeurs, Lydec avait réfuté l'ensemble des points soulevés dans un dossier de réponses détaillé adressé à l'Autorité Délégitante.

Le 15 février 2012, Lydec a réaffirmé cette position dans un courrier officiel adressé à l'Autorité Délégitante, contestant sur la forme comme sur le fond l'ensemble des conclusions de ce rapport. La plus grande partie des observations de l'audit porte sur des sujets antérieurement réglés dans le cadre de la révision des conditions techniques et économiques du contrat de gestion déléguée lancée en 2006 et conclue en 2009 par la signature d'un avenant au contrat avec l'Autorité Délégitante.

A la demande de Lydec, la Direction des Régies et des Services Concédés a lancé une démarche visant à relancer le processus d'analyse de l'audit. En particulier en demandant aux auditeurs d'isoler dans leurs conclusions les thèmes traités dans le cadre de la révision du contrat de gestion déléguée conclue en 2009.

Lydec a confirmé dans un courrier daté du 13 avril 2012 adressé à l'Autorité Délégitante les positions prises dans le cadre de cette démarche.



# Résolutions de l'Assemblée Générale Ordinaire

## Première résolution

L'Assemblée Générale Ordinaire, après avoir entendu le rapport du Conseil d'Administration sur sa gestion durant l'exercice 2011 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 2011, après avoir examiné les états financiers au 31 décembre 2011, approuve ces rapports, le bilan et les comptes de l'exercice 2011 tels qu'ils sont présentés et desquels il résulte un bénéfice net de 231 392 777,36 dirhams, ainsi que toutes les opérations et les mesures traduites par lesdits comptes ou résumées dans lesdits rapports.

## Deuxième résolution : approbation s'il y a lieu du 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.

L'Assemblée Générale Ordinaire, après avoir entendu le rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions visées par l'article 56 de la loi n°17-95 relative aux sociétés anonymes, approuve les conclusions dudit rapport et les conventions qui y sont mentionnées.

## Troisième résolution : affectation du résultat

L'Assemblée Générale Ordinaire, sur proposition du Conseil d'Administration, décide d'affecter le bénéfice net de l'exercice 2011 ainsi qu'il suit :

-> Soit bénéfice net de l'exercice 2011	Dh + 231 392 777,36
-> 5% à la réserve légale (plafonnée à 10% du capital social)	Dh - 0,00
-> Solde	Dh + 231 392 777,36
-> Report à nouveau	Dh + 357 952 804,30
-> Bénéfice distribuable	Dh + 589 345 581,66
-> À distribuer à titre de dividendes (à raison de 23 Dh par action)	Dh - 184 000 000,00
-> Solde affecté en report à nouveau	Dh + 405 345 581,66

L'Assemblée Générale Ordinaire annuelle décide du paiement des dividendes à compter du 20 juillet 2012.

## Quatrième résolution : quitus s'il y a lieu aux Administrateurs

L'Assemblée Générale Ordinaire donne au Conseil d'Administration quitus entier, définitif et sans réserve de sa gestion pour l'exercice 2011.

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

L'Assemblée Générale Ordinaire donne quitus au cabinet Mazars, Audit et Conseil représenté par Monsieur Abdou DIOP et au Cabinet Ernst & Young représenté par Monsieur Bachir TAZI de leur mandat de commissaires aux comptes pour l'exercice 2011.

## Sixième résolution : quitus s'il y a lieu aux Administrateurs démissionnaires

Monsieur Thierry MALLET ayant démissionné de sa fonction d'Administrateur en date du 4 mai 2012, l'Assemblée Générale Ordinaire donne en tant que besoin, à cet Administrateur, quitus de sa gestion au titre de la période s'étalant du 1<sup>er</sup> janvier au 4 mai 2012.

## Septième résolution : ratification de la cooptation d'un nouvel Administrateur

L'Assemblée Générale Ordinaire prend acte et ratifie la cooptation, en qualité d'Administrateur, effectuée par le Conseil d'Administration en date du 14 mai 2012 : Monsieur Jean-Pierre ERMENAULT, Administrateur de sociétés, de nationalité française, né le 25 février 1947 à Poitiers, titulaire du passeport n°10CY66864, demeurant 6, rue des Pays Bas - Anfa - Casablanca. Le mandat de Monsieur Jean-Pierre ERMENAULT prendra fin à la suite de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2014.

## Huitième résolution : pouvoirs en vue de formalités légales

L'Assemblée Générale Ordinaire confère tous pouvoirs à Madame Laure GIRODET de nationalité française, née le 1<sup>er</sup> avril 1972 à Paris, demeurant à Casablanca, au 26 bis rue Al Kazwini, titulaire de la carte de séjour n°BE 53765F, et à toute personne qu'elle substituera pour effectuer toutes formalités d'enregistrement, de dépôt, de publicité ou autres prévues par la loi ou besoin sera.

## Rapport général des commissaires aux comptes

(Exercice du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2011)

Conformément à la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2011.

Nous avons effectué l'audit des états de synthèses ci-joints de la société Lydec S.A., comprenant le bilan, le compte de produits et charges, l'état des soldes de gestion, le tableau de financement, ainsi que l'état des informations complémentaires (ETIC), relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2011. Ces états de synthèse font ressortir un montant de capitaux propres et assimilés totalisant MAD 1 469 345 581,66 dont un bénéfice net de MAD 231 392 777,36. La direction est responsable de l'établissement et de la présentation sincère de ces états de synthèse, conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces états de synthèse sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre mission selon les normes de la profession au Maroc et compte tenu des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

L'Autorité Délégente a mandaté un cabinet pour l'audit de la gestion déléguée pour la période allant de 1997 à 2006. Le rapport définitif de cet audit, transmis à Lydec en 2011, fait ressortir un montant de redressement total de MMAD 1 438 dont un versement par Lydec de MMAD 546 et des redressements comptables des comptes de MMAD 892.

Lydec a contesté l'ensemble des redressements soulevés dans ce rapport d'audit en expliquant notamment qu'un montant de MMAD 1 101 sur les redressements mentionnés par le dit rapport a été traité dans l'avenant au contrat de gestion déléguée signé en mai 2009.

Le 10 février 2012, la société a reçu un courrier de l'Autorité Délégente lui demandant le versement sans délai des MMAD 546 ainsi que le redressement des comptes de MMAD 892. En réponse, Lydec a réaffirmé sa position dans un courrier daté du 15 février 2012 et confirmé sa disposition à poursuivre les démarches prévues dans le cadre des dispositions du contrat de gestion déléguée en pareille situation.

Au vu des informations disponibles à ce jour, et dans l'attente des conclusions des analyses complémentaires en cours avec Lydec, nous ne sommes pas en mesure de nous prononcer sur l'impact éventuel de cette situation sur les comptes de Lydec au 31 décembre 2011.

Sous réserve de l'incidence de la situation décrite ci-dessus, nous certifions que les états de synthèse, cités au premier paragraphe ci-dessus, sont réguliers et sincères et donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société Lydec au 31 décembre 2011 conformément au référentiel comptable admis au Maroc.

Sans remettre en cause l'opinion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur le fait que suite au transfert de la gestion du régime des retraites du personnel de la gestion déléguée de la Caisse Commune des Retraites (CCR) au RCAR, Lydec se trouve au 31 décembre 2011 avec une créance d'un montant net de MMAD 102 correspondant à la différence entre les cotisations perçues et les pensions versées. L'avenant de la révision du contrat de gestion déléguée en date du 11 mai 2009, précise que l'Autorité de Tutelle procédera à la recherche de ressources auprès de l'Etat pour contribuer à l'apurement de cette situation et ce, en conformité avec les décisions des commissions techniques de suivi du 17 décembre 2003 et du 24 décembre 2004.

### Vérifications et informations spécifiques

Nous avons également procédé aux vérifications spécifiques prévues par la loi et nous nous sommes assurés notamment de la sincérité et 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.

Casablanca, le 21 mai 2012  
Les Commissaires aux Comptes

ERNST & YOUNG  
Bachir TAZI  
Associé

MAZARS Audit et Conseil  
Abdou DIOP  
Associé

# Rapport spécial des commissaires aux comptes

(Exercice du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2011)

En notre qualité de commissaires aux comptes de votre société, nous vous présentons notre rapport sur les conventions réglementées conformément aux dispositions des articles 56 à 59 de la loi 17-95 telle que modifiée et complétée par la loi 20-05 et son décret d'application.

Il nous appartient de vous présenter les caractéristiques et les modalités essentielles des conventions dont nous avons été avisées par le président du Conseil d'Administration ou que nous aurions découvertes à l'occasion de notre mission, sans avoir à nous prononcer sur leur utilité et leur bien-fondé, ni à rechercher l'existence d'autres conventions. Il vous appartient, selon la loi ci-dessus, de vous prononcer sur leur approbation.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard des normes de la profession au Maroc. Ces diligences ont consisté à vérifier la concordance des informations qui nous ont été communiquées avec les documents de base dont elles sont issues.

## 1. Conventions conclues au cours de l'exercice

Le Président de votre Conseil d'Administration ne nous a donné avis d'aucune convention nouvelle conclue au cours de l'exercice arrêté au 31 décembre 2011.

## 2. Conventions conclues au cours de l'exercice

antérieurs et dont l'exécution s'est poursuivie durant l'exercice

### •> Convention écrite de mise à disposition de personnel avec Suez Environnement

- Personnes concernées : SUEZ ENVIRONNEMENT représentée par M. Dominique MANGIN D'OUINCE, président du Conseil d'Administration de Lydec.

- Objet et date de la convention : l'objet de cette convention signée le 17 décembre 2008 est de définir les conditions générales dans lesquelles SUEZ ENVIRONNEMENT ou une de ses filiales accepte de mettre du personnel expatrié à la disposition de Lydec, à la demande de cette dernière.

- Modalités essentielles : les salariés bénéficient d'une rémunération principale versée au Maroc par Lydec. Un complément de rémunération est versé par SUEZ ENVIRONNEMENT en France et refacturé à Lydec avec application de 8% de frais de gestion.

- Le montant comptabilisé en charges de Lydec au titre de l'exercice 2011 s'élève à KMAD 14 574.

- Sommes versées : un montant de KMAD 24 721 a été versé en 2011 à SUEZ ENVIRONNEMENT au titre de cette convention, incluant le règlement de factures au titre des exercices précédents.

### •> Convention écrite de mise à disposition de personnel avec Suez Energie Services

- Personne concernée : SUEZ Energie Services filiale de

GDF SUEZ, actionnaire majoritaire de SUEZ ENVIRONNEMENT, représentée par M. Dominique MANGIN D'OUINCE, le président du Conseil d'Administration de Lydec.

- Objet et date de la convention : l'objet de cette convention signée le 17 décembre 2008 est de définir les conditions générales dans lesquelles Suez Energie Services ou une de ses filiales accepte de mettre du personnel expatrié à la disposition de Lydec, à la demande de cette dernière.

- Modalités essentielles : les salariés bénéficient d'une rémunération principale versée au Maroc par Lydec. Un complément de rémunération est versé par Suez Energie Services en France et refacturé à Lydec avec application de 8% de frais de gestion.

- Le montant comptabilisé en charges de Lydec au titre de l'exercice 2011 s'élève à KMAD 1 057 Hors Taxes.

- Sommes versées : un montant de KMAD 163 a été versé en 2011 à Suez Energie Services au titre de cette convention.

### •> Convention écrite de gouvernance et d'assistance technique et opérationnelle avec Suez Environnement

- Personnes concernées : SUEZ ENVIRONNEMENT représentée par M. Dominique MANGIN D'OUINCE, président du Conseil d'Administration de Lydec.

- Objet et date de la convention : l'objet de cette convention signée le 17 décembre 2008 porte sur la gouvernance et l'assistance technique et opérationnelle de Lydec dans les domaines de l'environnement et de l'énergie pour les besoins du contrat de gestion du service de l'eau, de l'assainissement, de l'électricité et de l'éclairage public de la Wilaya du Grand Casablanca.

- Modalités essentielles :

- La rémunération de l'assistance technique forfaitaire est calculée par application du taux de 0,125% au chiffre d'affaires annuel et est répartie entre Suez Environnement, Fipar Holding et RMA Watanya.

- La part de SUEZ ENVIRONNEMENT représente 66,86%.

- Assistance technique spécifique : Lydec verse à SUEZ ENVIRONNEMENT des honoraires sur la base du nombre de jours de travail effectués par les experts ayant participé aux missions et sur la base des prix unitaires par catégorie d'expert. Ces tarifs font l'objet d'une révision annuelle telle que prévue dans ladite convention.

- Le montant comptabilisé en charges de Lydec au titre de l'exercice 2011 se détaille comme suit :

- KMAD 4 642 hors taxes au titre de l'assistance technique forfaitaire.

- KMAD 5 000 hors taxes au titre de l'assistance technique spécifique.

- Sommes versées : un montant de KMAD 10 543 a été versé en 2011 à SUEZ ENVIRONNEMENT au titre de cette convention.

- > Convention écrite de Prestations de Services entre Lydec et Fipar Holding
  - Personnes concernées : Fipar Holding représentée par M. Rachid LAAZIRI, administrateur de Lydec.
  - Objet et date de la convention : cette convention signée le 2 décembre 2004 porte sur le conseil et assistance en matière de relations institutionnelles, en matière de gestion financière et en matière de gestion des actifs immobiliers.
  - Modalités essentielles : la rémunération de l'assistance technique forfaitaire est calculée par application du taux de 0,125% au chiffre d'affaires annuel et est répartie entre SUEZ ENVIRONNEMENT, Fipar Holding et RMA Watanya. La part de Fipar Holding représente 16,57%.
  - Le montant comptabilisé en charges de Lydec au titre de l'exercice 2011 s'élève à KMAD 1 150 hors taxes.
  - Sommes versées : Un montant de KMAD 1 367 a été versé en 2011 à Fipar Holding au titre de cette convention.
- > Convention écrite de prestations de services entre Lydec et RMA Watanya
  - Personnes concernées : RMA Watanya représentée par M. Zouhair Bensaid, administrateur de Lydec.
  - Objet et date de la convention : cette convention signée le 2 décembre 2004 porte sur le conseil et assistance en matière de relations institutionnelles, en matière d'ingénierie financière, en matière d'assurances et en matière de gestion des actifs immobiliers.
  - Modalités essentielles : la rémunération de l'assistance technique forfaitaire est calculée par application du taux de 0,125% au chiffre d'affaires annuel et est répartie entre SUEZ ENVIRONNEMENT, Fipar Holding et RMA Watanya. La part de RMA Watanya représente 16,57%.
  - Le montant comptabilisé en charges de Lydec au titre de l'exercice 2011 s'élève à KMAD 1 150 hors taxes.
  - Sommes versées : aucun versement n'a été fait en 2011 à RMA Watanya au titre de cette convention.
- > Convention écrite de location de la propriété dite «Villa Altagracia Hovel» par Elyo devenue Suez Energie Services à Lydec
  - Personnes concernées : Suez Energie Services filiale de GDF Suez, actionnaire majoritaire de SUEZ ENVIRONNEMENT, représentée par M. Dominique MANGIN D'OUINCE, le président du Conseil d'Administration de Lydec.
- Objet du contrat : Elyo, devenue Suez Energie Services, société du groupe SUEZ, et actionnaire au sein de Lydec, a donné en location à cette dernière, en vertu d'une convention signée entre les deux sociétés le 30 octobre 2001, la totalité de la propriété Villa Altagracia Hovel, située au 163, Avenue Hassan 1<sup>er</sup>, Casablanca, pour une durée ferme de quatre ans, renouvelable par tacite reconduction d'année en année.
- Modalités essentielles : loyer annuel de KMAD 6 900 hors taxes, taxe d'édilité en sus à la charge de Lydec.
- Le montant comptabilisé en charges au titre de l'exercice 2011 s'élève à KMAD 6 900 hors taxes.
- Sommes versées : KMAD 7 590 (y compris la taxe d'édilité) payés en 2011.
- > Convention écrite de prestations de services d'appui opérationnel et technique avec INEO-INFRA et INEOLUM
  - Personnes concernées : INEO-INFRA, INEOLUM et Lydec filiales de GDF SUEZ, actionnaire majoritaire de SUEZ ENVIRONNEMENT, représentée par M. Dominique MANGIN D'OUINCE, le président du Conseil d'Administration de Lydec.
  - Objet et date de la convention : cette convention signée le 22 juin 2009 a pour objet la mise à disposition chez Lydec des moyens techniques et humains nécessaires à la bonne réalisation des missions qui lui ont été confiées par l'Autorité Délégante dans le domaine du service de l'éclairage public.
  - Modalités essentielles : rémunération d'INEO-INFRA et INEOLUM sur la base d'un montant hors taxes, global et forfaitaire de 8 000 euros par mois pour INEO-INFRA et KMAD 144 pour INEOLUM.
  - Le montant comptabilisé en charges de Lydec au titre de l'exercice 2011 se détaille comme suit :
    - KMAD 1 885 hors taxes par INEOLUM.
    - KMAD 1 182 hors taxes par INEO-INFRA.
  - Sommes versées : Lydec a versé en 2011 au titre de cette convention :
    - KMAD 3 236 à INEOLUM
    - KMAD 1 710 à INEO-INFRA
- > Convention écrite de prestations de services d'appui opérationnel et technique avec SAFEGE et C3E
  - Personnes concernées : SAFEGE, C3E et Lydec, filiales de SUEZ ENVIRONNEMENT représentées par M. Dominique MANGIN D'OUINCE, président du Conseil d'Administration de Lydec.

- **Objet et date de la convention :** cette convention, signée le 12 décembre 2009 a pour objet la mise à disposition de Lydec, pour son bureau d'études, deux ingénieurs conseils SAFEGE/ C3E spécialisés dans le domaine de l'eau et de l'assainissement.
  - **Modalités essentielles :** rémunération de SAFEGE et C3E sur la base du temps effectivement travaillé par les experts et selon les prix unitaires portés en annexes de la convention. Les parties conviennent d'une révision annuelle des prix.
  - **Le montant comptabilisé en charges de Lydec au titre de l'exercice 2011 se détaille comme suit :**
    - KMAD 1 403 hors taxes par C3E
    - KMAD 4 938 hors taxes par SAFEGE
  - **Sommes versées :** Lydec a versé en 2011 au titre de cette convention :
    - KMAD 732 à C3E
    - KMAD 4 436 à SAFEGE
- > **Convention écrite de prestations informatiques et télécoms avec Sita El Beida**
- **Personnes concernées :** Sita El Beida et Lydec filiales de SUEZ ENVIRONNEMENT représentée par M. Dominique MANGIN D'OUINCE, le président du Conseil d'Administration de Lydec.
  - **Objet et date de la convention :** par cette convention, signée le 2 janvier 2006, la Direction des Systèmes Informatiques de Lydec offre des prestations informatiques et Telecom ponctuelles à Sita El Beida.
  - **Modalités essentielles :** facturation annuelle détaillée par nature de prestation.
  - **Le montant comptabilisé en produits de Lydec au titre de l'exercice 2011 s'élève à KMAD 80 hors taxes.**
  - **Sommes reçues :** un montant de KMAD 108 a été encaissé en 2011 au titre de cette convention.
- > **Convention écrite de prestations informatiques et télécoms avec SEOR**
    - **Personnes concernées :** M. Dominique MANGIN D'OUINCE en tant que président du Conseil d'Administration de Lydec et administrateur de SEOR.
    - **Objet et date de la convention :** cette convention, signée le 31 décembre 2002, a pour objet la réalisation par Lydec pour le compte de la Société des Eaux de l'Oum Errbia des études, des consultations et des services dans les domaines informatiques et télécoms.
    - **Modalités essentielles :** facturation annuelle détaillée par nature de prestation.
    - **Le montant comptabilisé en produits de Lydec au titre de l'exercice 2011 s'élève à KMAD 153 Hors Taxes.**
    - **Sommes reçues :** aucun montant n'a été encaissé en 2011 au titre de cette convention.

Casablanca, le 21 mai 2012  
**Les Commissaires aux Comptes**

**ERNST & YOUNG**  
 Ernst & Young  
 101, Bd. Mohammed VI  
 Casablanca  
 Tél : 0522 423 423 - Fax : 0522 423 400  
**Bachir TAZI**  
 Associé

**MAZARS Audit et Conseil**  
 MAZARS AUDIT ET CONSEIL  
 101, Bd. Mohammed VI  
 20360 CASABLANCA  
 Tél : 0522 423 423 (L.G.)  
 Fax : 0522 423 400  
**Abdou DIOP**  
 Associé

## Bilan Actif

ACTIF	Exercice			En DH
	Brut	Amortissements et provisions	Net	Exercice précédent Net
<b>I. A - ACTIF IMMOBILISE DOMAINE CONCEDE</b>	<b>14 906 348 508,62</b>	<b>7 800 543 824,26</b>	<b>7 105 804 684,36</b>	<b>6 620 693 759,20</b>
•> Immobilisations terminées				
Immobilisations renouvelables récupérées auprès CUC	4 501 314 340,78	4 273 265 680,76	228 048 660,02	489 558 075,64
Immobilisations financées par fonds de travaux	1 514 036 823,86	592 666 266,42	921 370 557,44	789 220 015,73
Immobilisations financées par Lydec	4 248 774 841,06	1 849 744 926,75	2 399 029 914,31	2 200 611 732,50
Immobilisations financées par les tiers	1 080 844 931,75	615 793 061,92	465 051 869,83	444 013 634,73
Immobilisations reçues gratuitement	1 668 262 884,41	469 073 888,41	1 199 188 996,00	995 765 295,04
•> Immobilisations en cours	-	-	-	-
Immobilisations en cours financées par fonds de travaux	571 284 484,07	-	571 284 484,07	495 539 931,44
Immobilisations en cours financées par Lydec	723 379 808,30	-	723 379 808,30	697 410 419,50
Immobilisations en cours financées par les tiers	419 220 898,84	-	419 220 898,84	330 069 985,78
Fonds de retraite	179 229 495,55	-	179 229 495,55	178 504 668,84
<b>I. B - ACTIF IMMOBILISE DOMAINE PRIVE</b>	<b>5 932 450 060,28</b>	<b>2 678 866 391,62</b>	<b>3 253 583 668,66</b>	<b>3 025 410 058,77</b>
•> Immobilisations en non-valeur	<b>418 142 700,36</b>	<b>384 349 698,50</b>	<b>33 793 001,86</b>	<b>39 087 449,42</b>
Frais préliminaires	63 754 777,49	63 754 777,49	-	-
Charges à répartir sur plusieurs exercices	354 387 922,87	320 594 921,01	33 793 001,86	39 087 449,42
Prime de remboursement des obligations	-	-	-	-
•> Immobilisations incorporelles	<b>5 040 758 729,57</b>	<b>1 914 627 332,76</b>	<b>3 126 131 396,81</b>	<b>2 903 126 569,42</b>
Immobilisations en recherche et développement	548 346,61	548 346,61	-	-
Brevet, marques, droits et valeurs similaires	68 055 733,60	55 410 388,92	12 645 344,68	11 245 961,31
Fonds commercial	-	-	-	-
Autres immobilisations incorporelles (financement délégué)	4 972 154 649,36	1 858 668 597,23	3 113 486 052,13	2 891 880 608,11
•> Immobilisations corporelles	<b>467 198 253,29</b>	<b>376 713 360,36</b>	<b>90 484 892,93</b>	<b>80 144 754,16</b>
Terrains	-	-	-	-
Constructions	1 149 165,41	918 617,91	230 547,50	246 447,33
Matériel et outillage	226 956 200,96	170 664 431,19	56 291 769,77	43 561 205,95
Matériel de transport	45 316 637,49	41 751 552,63	3 565 084,86	4 361 362,12
Matériel mobilier de bureau	41 891 429,17	38 494 562,16	3 396 867,01	3 575 066,67
Matériel informatique	137 764 149,22	110 851 071,30	26 913 077,92	28 210 537,96
Autres immobilisations corporelles	14 120 671,04	14 033 125,17	87 545,87	190 134,13
Immobilisations corporelles en cours	-	-	-	-
•> Immobilisations financières	<b>6 350 377,06</b>	<b>3 176 000,00</b>	<b>3 174 377,06</b>	<b>3 051 285,77</b>
Prêts et créances immobilisées	3 174 377,06	-	3 174 377,06	3 051 285,77
Titres de participation	3 176 000,00	3 176 000,00	-	-
•> Ecarts de conversion	-	-	-	-
Diminution des créances financières	-	-	-	-
Augmentation des dettes de financement	-	-	-	-
<b>TOTAL I - ACTIF IMMOBILISE DC &amp; DP</b>	<b>20 838 798 568,90</b>	<b>10 479 410 215,88</b>	<b>10 359 388 353,02</b>	<b>9 646 103 817,97</b>
<b>II. ACTIF CIRCULANT (HORS TRESORERIE)</b>				
•> Stocks (F)	<b>69 829 246,39</b>	<b>11 839 932,25</b>	<b>57 989 314,14</b>	<b>51 346 197,09</b>
Matières et fournitures consommables	69 829 246,39	11 839 932,25	57 989 314,14	51 346 197,09
•> Créances de l'actif circulant (G)	<b>2 544 988 144,97</b>	<b>270 893 750,84</b>	<b>2 274 094 394,13</b>	<b>2 019 306 319,32</b>
Fournisseurs débiteurs, avances et acomptes	35 182 786,54	-	35 182 786,54	21 529 812,71
Clients et comptes rattachés	1 863 443 156,55	270 893 750,84	1 592 549 405,71	1 498 676 286,42
Personnel débiteur	77 621 600,94	-	77 621 600,94	82 520 488,89
Etat débiteur	407 099 348,46	-	407 099 348,46	273 627 083,95
Comptes d'associés débiteurs	-	-	-	-
Autres débiteurs	146 658 693,47	-	146 658 693,47	123 919 063,52
Comptes de régularisation actif	14 982 559,01	-	14 982 559,01	19 033 583,83
•> Titres et valeurs de placement (H)	<b>122 866 941,87</b>	-	<b>122 866 941,87</b>	<b>272 191 891,89</b>
Bons du Trésor (fonds de travaux)	-	-	-	-
Placements Lydec	122 866 941,87	-	122 866 941,87	272 191 891,89
•> Ecarts de conversion actif circulant (I)	<b>45 227,92</b>	-	<b>45 227,92</b>	<b>49 913,25</b>
(Eléments circulants)	-	-	-	-
<b>TOTAL II - ACTIF CIRCULANT (F+G+H+I)</b>	<b>2 737 729 561,15</b>	<b>282 733 683,09</b>	<b>2 454 995 878,06</b>	<b>2 342 894 321,55</b>
<b>III. TRESORERIE - ACTIF</b>	-	-	-	-
Chèques et valeurs à encaisser	79 563 897,89	-	79 563 897,89	186 247 412,68
Fonds externes	227 270 421,57	-	227 270 421,57	109 148 552,18
Banques	323 901 800,22	-	323 901 800,22	550 647 773,29
Caisses	397 581,74	-	397 581,74	326 065,33
<b>TOTAL III - TOTAL TRESORERIE ACTIF</b>	<b>631 133 701,42</b>	-	<b>631 133 701,42</b>	<b>846 369 803,48</b>
<b>TOTAL GENERAL ACTIF</b>	<b>24 207 661 831,47</b>	<b>10 762 143 898,97</b>	<b>13 445 517 932,50</b>	<b>12 835 367 943,00</b>

# Bilan Passif

PASSIF	En DH	
	Exercice Montant net	Exercice précédent Montant net
<b>I. DROITS DE L'AUTORITE DELEGANTE (I)</b>	<b>7 105 804 684,36</b>	<b>6 620 693 759,20</b>
Financement fonds de travaux	6 586 635 648,71	6 283 298 190,19
Amortissement financement fonds de travaux	- 4 865 931 947,18	- 4 508 980 167,38
Financement délégataire	4 972 154 649,36	4 463 672 252,98
Amortissement financement délégataire	- 1 849 744 926,75	- 1 565 650 100,98
Financement tiers	3 168 328 715,00	2 723 856 343,11
Amortissement financement tiers	- 1 084 866 950,33	- 954 007 427,56
Fonds de retraite	179 229 495,55	178 504 668,84
Dettes de l'Autorité Délégante / RCAR	1 142 967 389,00	1 142 967 389,00
RCAR	- 1 142 967 389,00	- 1 142 967 389,00
<b>•&gt;Capitaux propres (A)</b>	-	-
Capital social	800 000 000,00	800 000 000,00
dont Capital souscrit non appelé	-	-
Capital appelé versé	800 000 000,00	800 000 000,00
Ecarts de réévaluation	-	-
Réserves légales	80 000 000,00	70 482 196,21
Autre réserves	-	-
Report à nouveau	357 952 804,30	291 161 728,33
Résultat net en instance d'affectation	-	-
Résultat net de l'exercice	231 392 777,36	256 308 879,76
<b>TOTAL DES CAPITAUX PROPRES (A)</b>	<b>1 469 345 581,66</b>	<b>1 417 952 804,30</b>
<b>•&gt; Capitaux propres assimilés (B)</b>	-	-
Subventions d'investissement	-	-
Provisions réglementées	-	-
Comptes de liaison	-	-
<b>•&gt; Dettes de financement (C)</b>	<b>1 446 344 374,71</b>	<b>1 503 293 169,55</b>
Emprunts obligataires	1 120 000 000,00	1 200 000 000,00
Emprunts commerciaux	-	-
Dépôts de garantie clientèle	326 344 374,71	303 293 169,55
<b>•&gt; Provisions durables pour risques et charges (D)</b>	<b>30 000 000,00</b>	-
<b>•&gt; Ecarts de conversion passif (E)</b>	-	-
Augmentation des créances immobilisées	-	-
Diminution des dettes de financement	-	-
<b>TOTAL I - FINANCEMENT PERMANENT (I+A+B+C+D+E)</b>	<b>10 051 494 640,73</b>	<b>9 541 939 733,05</b>
<b>II. PASSIF CIRCULANT (hors trésorerie)</b>	-	-
<b>•&gt; Dettes passif circulant (F)</b>	<b>2 983 942 177,22</b>	<b>2 578 439 041,44</b>
Fournisseurs et comptes rattachés	1 765 848 426,04	1 662 191 358,24
Clients créditeurs, avances et acomptes	160 185 218,42	140 760 976,77
Personnel	55 386 241,61	60 469 490,74
Organismes sociaux	39 158 000,05	10 304 685,71
Etat	583 212 667,68	491 793 826,32
Comptes d'associés créditeurs	-	-
Fonds de travaux	98 546 649,66	1 070 443,52
Autres créanciers	151 092 765,34	135 824 455,66
Comptes de régularisation passif	130 512 208,42	76 023 804,48
<b>•&gt; Autres provisions pour risques et charges (G)</b>	<b>16 091 791,82</b>	<b>16 367 511,05</b>
<b>•&gt; Ecarts de conversion passif circulant (H)</b>	<b>152 249,29</b>	<b>152 249,29</b>
<b>TOTAL II - PASSIF CIRCULANT (F+G+H)</b>	<b>3 000 186 218,33</b>	<b>2 594 958 801,78</b>
<b>III. TRESORERIE - PASSIF</b>	-	-
Crédits d'escompte	-	-
Crédits de trésorerie	-	-
Banques (soldes créditeurs)	393 837 073,44	698 469 408,17
<b>TOTAL III - TOTAL TRESORERIE PASSIF</b>	<b>393 837 073,44</b>	<b>698 469 408,17</b>
<b>TOTAL GENERAL PASSIF</b>	<b>13 445 517 932,50</b>	<b>12 835 367 943,00</b>

# Compte de produits et charges (hors taxes)

	Opérations		En DH	
	Propres à l'exercice (1)	Concernant les exercices précédents (2)	Totaux de l'exercice (3) = (1)+(2)	Totaux de l'exercice précédent
<b>I. PRODUITS D'EXPLOITATION</b>	-	-	-	-
Ventes de marchandises (en l'état)	5 401 344 559,38	-285 189 575,84	5 116 154 983,54	4 912 400 960,45
Ventes de biens et services	660 647 112,78	-	660 647 112,78	760 575 769,54
Variation de stocks de produits	-	-	-	-
Immobilisations produites par l'entreprise pour elle-même	141 851 207,64	-	141 851 207,64	132 714 556,87
Subventions d'exploitation	-	-	-	-
Autres produits d'exploitation	-	-	-	-
Reprises d'exploitation : transfert de charges	261 182 366,68	-	261 182 366,68	232 450 957,70
<b>TOTAL I</b>	<b>6 465 025 246,48</b>	<b>- 285 189 575,84</b>	<b>6 179 835 670,64</b>	<b>6 038 142 244,56</b>
<b>II. CHARGES D'EXPLOITATION</b>				
Achats revendus de marchandises	3 391 096 612,72	-	3 391 096 612,72	3 312 109 889,12
Achats consommés de matières et fournitures	729 043 881,41	323 383,25	729 367 264,66	819 422 712,07
Autres charges externes	231 152 577,85	142 315,15	231 294 893,00	232 914 677,69
Impôts et taxes	6 941 883,81	-	6 941 883,81	10 165 805,98
Charges de personnel	722 114 545,41	-	722 114 545,41	664 083 721,78
Autres charges d'exploitation	7 694 766,96	-	7 694 766,96	9 885 951,73
Dotations d'exploitation	621 186 314,58	-	621 186 314,58	555 230 774,09
<b>TOTAL II</b>	<b>5 709 230 582,74</b>	<b>465 698,40</b>	<b>5 709 696 281,14</b>	<b>5 603 813 532,46</b>
<b>III. RESULTAT D'EXPLOITATION III = (I-II)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>470 139 389,50</b>	<b>434 328 712,10</b>
<b>IV. PRODUITS FINANCIERS</b>				
Produits des titres de participation et autres titres immobilisés	-	-	-	-
Gains de change	462 081,50	544,53	462 626,03	1 038 013,71
Intérêts et autres produits financiers	5 487 250,28	-	5 487 250,28	9 639 622,25
Reprises financières : transfert de charges	27 902 371,99	-	27 902 371,99	24 316 575,20
<b>TOTAL IV</b>	<b>33 851 703,77</b>	<b>544,53</b>	<b>33 852 248,30</b>	<b>34 994 211,16</b>
<b>V. CHARGES FINANCIERES</b>				
Charges d'intérêts	67 901 218,64	-	67 901 218,64	64 357 904,11
Perte de change	581 083,17	56 279,02	637 362,19	338 716,83
Autres charges financières	31 263,47	-	31 263,47	-
Dotations financières	-	-	-	49 913,55
<b>TOTAL V</b>	<b>68 513 565,28</b>	<b>56 279,02</b>	<b>68 569 844,30</b>	<b>64 746 534,49</b>
<b>VI. RESULTAT FINANCIER VI = (IV-V)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>- 34 717 596,00</b>	<b>- 29 752 323,33</b>
<b>VII. RESULTAT COURANT VII = (III+V)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>435 421 793,50</b>	<b>404 576 388,77</b>
<b>VIII. PRODUITS NON COURANTS</b>				
Produits des cessions d'immobilisation	34 262,00	-	34 262,00	74 685,75
Subvention d'équilibre	-	-	-	-
Reprises sur subvention d'investissement	-	-	-	-
Autres produits non courants	1 181 560,01	174 432,77	1 355 992,78	5 696 183,05
Reprises non courantes : transfert de charges	795 328,17	-	795 328,17	-
<b>TOTAL VIII</b>	<b>2 011 150,18</b>	<b>174 432,77</b>	<b>2 185 582,95</b>	<b>5 770 868,80</b>
<b>IX. CHARGES NON COURANTES</b>				
Valeurs nettes d'amortissement des immobilisations cédées	24 140,00	-	24 140,00	33 810,70
Subventions accordées	-	-	-	-
Autres charges non courantes	31 594 541,33	-	31 594 541,33	7 749 265,30
Dotations non courantes aux amortissements et aux provisions	30 000 000,00	-	30 000 000,00	-
<b>TOTAL IX</b>	<b>61 618 681,33</b>	<b>-</b>	<b>61 618 681,33</b>	<b>7 783 076,00</b>
<b>X. RESULTAT NON COURANT X = (VIII-IX)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>- 59 433 098,38</b>	<b>- 2 012 207,20</b>
<b>XI. RESULTAT AVANT IMPOTS XI = (VII-X)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>375 988 695,12</b>	<b>402 564 181,57</b>
<b>XII. IMPOTS SUR LES RESULTATS</b>	<b>144 595 917,76</b>	<b>-</b>	<b>144 595 917,76</b>	<b>146 255 301,81</b>
<b>XIII. RESULTAT NET (XI-XII)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>231 392 777,36</b>	<b>256 308 879,76</b>
<b>XIV. TOTAL DES PRODUITS (I+IV+VIII)</b>	<b>6 500 888 100,43</b>	<b>- 285 014 598,54</b>	<b>6 215 873 501,89</b>	<b>6 063 357 975,13</b>
<b>XV. TOTAL DES CHARGES (II+V+IX+XII)</b>	<b>5 983 958 747,11</b>	<b>521 977,42</b>	<b>5 984 480 724,53</b>	<b>5 807 049 095,37</b>
<b>XVI. RESULTAT NET (total des produits-total des charges)</b>	<b>516 929 353,32</b>	<b>- 285 536 575,96</b>	<b>231 392 777,36</b>	<b>256 308 879,76</b>

# Etat des soldes de gestion (ESG)

		En DH	
		Exercice	Exercice précédent
<b>TABLEAU DE FORMATION DES RESULTATS (TFR)</b>			
1	+ Ventes de fluides	5 116 154 983,54	4 912 400 960,45
2	- Achats de fluides	3 374 218 785,77	3 296 560 539,73
<b>I</b>	<b>= MARGE BRUTE SUR VENTES EN L'ETAT</b>	<b>1 741 936 197,77</b>	<b>1 615 840 420,72</b>
<b>II</b>	<b>+ PRODUCTION DE L'EXERCICE (3+4+5)</b>	<b>802 498 320,42</b>	<b>893 290 326,41</b>
3	Ventes de biens et services produits	660 647 112,78	760 575 769,54
4	Variation de stocks	-	-
5	Immobilisations produites	141 851 207,64	132 714 556,87
<b>III</b>	<b>- CONSOMMATIONS DE L'EXERCICE (6+7)</b>	<b>960 662 157,66</b>	<b>1 052 337 389,76</b>
6	Achats consommés de matières et de fournitures	729 367 264,66	819 422 712,07
7	Autres charges externes	231 294 893,00	232 914 677,69
<b>IV</b>	<b>= VALEUR AJOUTEE (I+II-III)</b>	<b>1 583 772 360,53</b>	<b>1 456 793 357,37</b>
8	+ Subventions d'exploitation reçues	-	-
9	- Impôts et taxes	6 941 883,81	10 165 805,98
10	- Charges de personnel	722 114 545,41	664 083 721,78
<b>V</b>	<b>= EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION (EBE)</b>	<b>854 715 931,31</b>	<b>782 543 829,61</b>
	= INSUFFISANCE BRUTE D'EXPLOITATION (IBE)	-	-
11	+ Autres produits d'exploitation	-	-
12	- Autres charges d'exploitation	7 694 766,96	9 885 951,73
13	+ Reprises d'exploitation : transfert de charges	244 304 539,73	216 901 608,31
14	- Dotations d'exploitation	621 186 314,58	555 230 774,09
<b>VI</b>	<b>= RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>470 139 389,50</b>	<b>434 328 712,10</b>
<b>VII</b>	<b>RESULTAT FINANCIER</b>	<b>- 34 717 596,00</b>	<b>- 29 752 323,33</b>
<b>VIII</b>	<b>= RESULTAT COURANT</b>	<b>435 421 793,50</b>	<b>404 576 388,77</b>
<b>IX</b>	<b>RESULTAT NON COURANT</b>	<b>- 59 433 098,38</b>	<b>- 2 012 207,20</b>
15	- Impôts sur les sociétés	144 595 917,76	146 255 301,81
<b>X</b>	<b>= RESULTAT NET DE L'EXERCICE</b>	<b>231 392 777,36</b>	<b>256 308 879,76</b>
<b>CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT (CAF)</b>			
1	RESULTAT NET DE L'EXERCICE		
	Bénéfice +	231 392 777,36	256 308 879,76
	Perte -	-	-
2	+ Dotations d'exploitation	336 478 984,39	303 978 687,53
3	+ Dotations financières	-	-
4	+ Dotations non courantes	30 000 000,00	-
5	- Reprises d'exploitation	-	-
6	- Reprises financières	-	-
7	- Reprises non courantes	-	-
8	- Produits des cessions d'immobilisation	- 34 262,00	- 74 685,75
9	+ Valeurs nettes d'amortissement immobilisations cédées	24 140,00	33 810,70
<b>I</b>	<b>CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT (CAF)</b>	<b>597 861 639,75</b>	<b>560 246 692,24</b>
10	Distribution de bénéfices	180 000 000,00	144 000 000,00
<b>II</b>	<b>AUTOFINANCEMENT</b>	<b>417 861 639,75</b>	<b>416 246 692,24</b>

## Tableau des titres de participation

Raison sociale de la société émettrice	Secteur d'activité	Capital social (en DH)	Participation au capital	Prix d'acquisition global (en DH)	Valeur nette comptable	Extrait des derniers états de synthèse de la société émettrice			Produits d'exploitation inscrits au CPC de l'exercice
						En DH			
						Date de clôture	Situation nette	Résultat net	
Lydec Services	Travaux eau, assainissement, électricité	3 176 000,00	100%	100	0,00	31 déc. 2011	1 863 011,36	328 334,33	290 000,00

# Tableau de financement de l'exercice

SYNTHESE DES MASSES DU BILAN	Exercice (a)	Exercice précédent (b)	En DH	
			Variation a - b	
			Emplois	Ressources
Financement permanent	10 051 494 640,73	9 541 939 733,05	-	509 554 907,68
Actif immobilisé	10 359 388 353,02	9 646 103 817,97	713 284 535,05	-
<b>-&gt; Fonds de roulement fonctionnel (A)</b>	<b>- 307 893 712,29</b>	<b>- 104 164 084,92</b>	<b>203 729 627,37</b>	-
Actif circulant	2 454 995 878,06	2 342 894 321,55	112 101 556,51	-
Passif circulant	3 000 186 218,33	2 594 958 801,78	-	405 227 416,55
<b>-&gt; Besoin de financement global (B)</b>	<b>- 545 190 340,27</b>	<b>- 252 064 480,23</b>	-	<b>293 125 860,04</b>
<b>TRESORERIE NETTE (A-B)</b>	<b>237 296 627,98</b>	<b>147 900 395,31</b>	<b>89 396 232,67</b>	<b>0,00</b>

EMPLOIS ET RESSOURCES	Exercice		Exercice précédent	
	Emplois	Ressources	Emplois	Ressources
<b>I. RESSOURCES STABLES DE L'EXERCICE</b>	-	-	-	-
<b>-&gt; Autofinancement (A)</b>	-	<b>417 861 639,75</b>	-	<b>416 246 692,24</b>
Capacité d'autofinancement	-	597 861 639,75	-	560 246 692,24
Distribution de bénéfices	-	- 180 000 000,00	-	- 144 000 000,00
<b>-&gt; Cession et réduction d'immobilisation (B)</b>	-	<b>34 262,00</b>	-	<b>121 410,36</b>
Cession d'immobilisations incorporelles	-	-	-	-
Cession d'immobilisations corporelles	-	34 262,00	-	74 685,75
Cession d'immobilisations financières	-	-	-	46 724,61
Récupération sur créances immobilisées	-	-	-	-
<b>-&gt; Augmentation des capitaux propres assimilés (C)</b>	-	-	-	-
Augmentation du capital	-	-	-	-
Augmentation des réserves	-	-	-	-
<b>-&gt; Augmentation des dettes de financement (D)</b>	-	<b>48 398 943,86</b>	-	<b>1 243 951 585,68</b>
Dépôts de garantie	-	48 398 943,86	-	43 951 585,68
Emprunt à long terme	-	-	-	1 200 000 000,00
<b>TOTAL I - RESSOURCES STABLES (A+B+C+D)</b>	-	<b>466 294 845,61</b>	-	<b>1 660 319 688,28</b>
<b>II. EMPLOIS STABLES DE L'EXERCICE</b>	-	-	-	-
<b>-&gt; Acquisition, augmentation d'immobilisation (E)</b>	<b>552 003 956,74</b>	-	<b>526 328 792,51</b>	-
Acquisition d'immobilisations corporelles	38 243 348,63	-	48 356 093,90	-
Acquisition d'immobilisations incorporelles	513 637 516,82	-	477 972 698,61	-
Augmentation d'immobilisations en cours	-	-	-	-
Acquisition d'immobilisations financières	123 091,29	-	-	-
<b>-&gt; Remboursement des capitaux propres (F)</b>	-	-	-	-
<b>-&gt; Remboursement des dettes de financement (G)</b>	<b>105 347 738,70</b>	-	<b>474 141 119,60</b>	-
Dépôts de garantie	25 347 738,70	-	25 065 472,34	-
Emprunt à long terme	80 000 000,00	-	449 075 647,26	-
<b>-&gt; Acquisition d'immobilisation en non-valeur (H)</b>	<b>12 672 777,54</b>	-	<b>26 666 708,65</b>	-
<b>TOTAL II - EMPLOIS STABLES (E+F+G+H)</b>	<b>670 024 472,98</b>	-	<b>1 027 136 620,76</b>	-
<b>III. VARIATION DU BESOIN DE FINANCEMENT GLOBAL</b>	-	<b>293 125 860,04</b>	<b>559 002 863,62</b>	-
<b>IV. VARIATION DE LA TRESORERIE</b>	<b>89 396 232,67</b>	-	<b>74 180 203,90</b>	-
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>759 420 705,65</b>	<b>759 420 705,65</b>	<b>1 660 319 688,28</b>	<b>1 660 319 688,28</b>

## Etat des dérogations

INDICATION DES DEROGATIONS	Justification des dérogations	Influence des dérogations
		sur le patrimoine, la situation financière et les résultats
<b>I. Dérogations aux principes comptables fondamentaux</b>		
<b>II. Dérogations aux principes des méthodes d'évaluation comptables fondamentaux</b>		
<b>III. Dérogations aux règles d'établissement et de présentation des états de synthèse</b>		

[Néant]

# Etat des changements de méthodes

En DH

NATURE DES CHANGEMENTS	Justification des changements	Influence des changements sur le patrimoine, la situation financière et les résultats
I. Changements affectant les méthodes d'évaluation		<b>[Néant]</b>
II. Changements affectant les modalités d'application		

## Tableau des immobilisations autres que financières

DÉSIGNATION	Montant brut début de l'exercice	Augmentation			Diminution			Montant brut fin d'exercice
		Acquisition	Production par l'entreprise	Virement	Cession	Retrait	Virement	
<b>IMMOBILISATIONS DOMAINE CONCEDE</b>	<b>13 470 826 786,28</b>	<b>1 256 292 226,79</b>	-	<b>760 250 168,25</b>	-	-	<b>- 760 250 168,25</b>	<b>14 727 119 013,07</b>
Immobilisations gestion déléguée terminées	11 947 806 449,56	305 177 204,05	-	760 250 168,25	-	-	-	13 013 233 821,86
Immobilisations gestion déléguée en cours	1 523 020 336,72	951 115 022,74	-	-	-	-	- 760 250 168,25	1 713 885 191,21
<b>IMMOBILISATIONS EN NON-VALEURS</b>	<b>405 469 922,82</b>	<b>12 672 777,54</b>	-	-	-	-	-	<b>418 142 700,36</b>
Frais préliminaires	63 754 777,49	-	-	-	-	-	-	63 754 777,49
Charges à répartir sur plusieurs exercices	341 715 145,33	12 672 777,54	-	-	-	-	-	354 387 922,87
<b>IMMOBILISATIONS INCORPORELLES</b>	<b>4 527 121 212,75</b>	<b>513 637 516,82</b>	-	<b>474 739 459,73</b>	-	-	<b>- 474 739 459,73</b>	<b>5 040 758 729,57</b>
Immobilisation en recherche et développement	548 346,61	-	-	-	-	-	-	548 346,61
Brevet, marques	62 900 613,16	5 155 120,44	-	-	-	-	-	68 055 733,60
Autres immobilisations incorporelles (Financement Lydec)	4 463 672 252,98	508 482 396,38	-	474 739 459,73	-	-	- 474 739 459,73	4 972 154 649,36
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>	<b>429 024 180,66</b>	<b>38 243 348,63</b>	-	-	<b>- 69 276,00</b>	-	-	<b>467 198 253,29</b>
Terrain	-	-	-	-	-	-	-	-
Constructions	1 149 165,41	-	-	-	-	-	-	1 149 165,41
Installations techniques, matériel et outillage	198 843 098,94	28 113 102,02	-	-	-	-	-	226 956 200,96
Matériel de transport	45 199 970,79	116 666,70	-	-	-	-	-	45 316 637,49
Mobilier, matériel de bureau	40 914 428,76	1 046 276,41	-	-	- 69 276,00	-	-	41 891 429,17
Matériel informatique	128 796 845,72	8 967 303,50	-	-	-	-	-	137 764 149,22
Autres immobilisations incorporelles	14 120 671,04	-	-	-	-	-	-	14 120 671,04
Immobilisations en cours	-	-	-	-	-	-	-	-

Ce tableau détaille les augmentations et les diminutions des immobilisations en cours d'exercice, par masse, par rubrique et par type de mouvement.

## Tableau des amortissements

NATURE	Cumul début exercice (1)	Dotation de l'exercice (2)	Amort. sur immob. sorties (3)	En DH
				Cumul d'amort. fin exercice (4) = (1) + (2) + (3)
<b>IMMOBILISATIONS EN NON-VALEUR</b>	<b>366 382 473,40</b>	<b>17 967 225,10</b>	-	<b>384 349 698,50</b>
Charges à répartir sur plusieurs exercices	63 754 777,49	-	-	63 754 777,49
Charges à répartir sur honoraires	302 627 695,91	17 967 225,10	-	320 594 921,01
<b>IMMOBILISATIONS INCORPORELLES</b>	<b>1 623 994 643,78</b>	<b>290 632 689,43</b>	-	<b>1 914 627 333,21</b>
Immobilisation en recherche et développement	548 346,61	-	-	548 346,61
Brevet, marques, droits et valeur similaires	51 654 652,30	3 755 737,07	-	55 410 389,37
Immobilisations financement Lydec domaine délégué	1 571 791 644,87	286 876 952,36	-	1 858 668 597,23
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>	<b>348 879 426,50</b>	<b>27 879 069,86</b>	<b>- 45 136,00</b>	<b>376 713 360,36</b>
Terrains	-	-	-	-
Constructions	902 718,08	15 899,83	-	918 617,91
Installations techniques, matériel et outillage	155 281 892,99	15 382 538,20	-	170 664 431,19
Matériel de transport	40 838 608,67	912 943,96	-	41 751 552,63
Mobilier, matériel de bureau	37 339 362,09	1 200 336,07	- 45 136,00	38 494 562,16
Matériel informatique	100 586 307,76	10 264 763,54	-	110 851 071,30
Agencement, installation et aménagement	13 930 536,91	102 588,26	-	14 033 125,17
<b>TOTAL</b>	<b>2 339 256 543,68</b>	<b>336 478 984,39</b>	<b>- 45 136,00</b>	<b>2 675 690 392,07</b>

## Tableau des provisions

Nature	Montant début exercice	En DH						Montant fin exercice
		Dotations			Reprises			
		d'exploitation	financières	non courantes	d'exploitation	financières	non courantes	
1. Provisions pour dépréciation de l'actif immobilisé	-	-	-	-	-	-	-	
2. Provisions réglementées	-	-	-	-	-	-	-	
3. Provisions durables pour risques et charges	-	-	-	30 000 000,00	-	-	30 000 000,00	
<b>SOUS-TOTAL (A)</b>	-	-	-	<b>30 000 000,00</b>	-	-	<b>30 000 000,00</b>	
4. Provision pour dépréciation de l'actif circulant (hors trésorerie)	242 850 501,57	282 733 683,09	-	-	242 850 501,57	-	282 733 683,09	
5. Autres provisions pour risques et charges	16 367 511,05	1 973 647,10	-	-	1 454 038,16	- 795 328,17	16 091 791,82	
6. Provisions pour dépréciation des comptes de trésorerie	-	-	-	-	-	-	-	
<b>SOUS-TOTAL (B)</b>	<b>259 218 012,62</b>	<b>284 707 330,19</b>	-	-	<b>244 304 539,73</b>	<b>- 795 328,17</b>	<b>298 825 474,91</b>	
<b>TOTAL (A+B)</b>	<b>259 218 012,62</b>	<b>284 707 330,19</b>	-	<b>30 000 000,00</b>	<b>244 304 539,73</b>	<b>- 795 328,17</b>	<b>328 825 474,91</b>	

# Tableau des créances

En DH

CREANCES	Total	Analyse par échéance			Autres analyses			
		Plus d'un an	Moins d'un an	Echues et non recouvrées	Montant en devises	Montant sur état et organismes publics	Montant sur les entreprises liées	Montant représenté par effets
<b>DE L'ACTIF IMMOBILISE</b>	<b>3 174 377,06</b>	<b>3 174 377,06</b>	-	-	-	-	-	-
Prêts immobilisés	3 174 377,06	3 174 377,06	-	-	-	-	-	-
<b>DE L'ACTIF CIRCULANT</b>	<b>2 544 988 144,97</b>	-	<b>1 659 669 887,41</b>	<b>885 318 257,56</b>	-	-	-	-
Fournisseurs débiteurs, avances et acomptes	35 182 786,54	-	35 182 786,54	-	-	-	-	-
Clients et comptes rattachés (*)	1 863 443 156,55	-	1 102 084 642,80	761 358 513,75	-	-	-	-
Etat	407 099 348,46	-	407 099 348,46	-	-	-	-	-
Comptes d'associés	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres débiteurs	146 658 693,47	-	22 698 949,66	123 959 743,81	-	-	-	-
Personnel	77 621 600,94	-	77 621 600,94	-	-	-	-	-
Comptes de régularisation - actif	14 982 559,01	-	14 982 559,01	-	-	-	-	-

(\*) sont considérées échues et non recouvrées les créances antérieures à 2010 (âge > 1 an)

# Tableau des dettes

En DH

DETTES	Total	Analyse par échéance			Autres analyses			
		Plus d'un an	Moins d'un an	Echues et non payées	Montant en devises	Montant sur état et organismes publics	Montant sur les entreprises liées	Montant représenté par effets
<b>DU FINANCEMENT</b>	<b>1 120 000 000,00</b>	<b>1 040 000 000,00</b>	<b>80 000 000,00</b>	-	-	-	-	-
Emprunts obligataires	1 120 000 000,00	1 040 000 000,00	80 000 000,00	-	-	-	-	-
Autres dettes de financement	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>DU PASSIF CIRCULANT</b>	<b>2 983 942 177,22</b>	-	<b>2 964 636 719,35</b>	<b>112 073 120,95</b>	-	-	-	-
Fournisseurs et comptes rattachés	1 765 848 426,04	-	1 746 542 968,17	19 305 457,87	98 838 792,48	-	79 291 713,23	33 108 777,74
Clients créditeurs, avances et acomptes	160 185 218,42	-	160 185 218,42	-	-	-	-	-
Personnel	55 386 241,61	-	55 386 241,61	-	-	-	-	-
Organismes sociaux	39 158 000,05	-	39 158 000,05	-	-	39 158 000,05	-	-
Etat	583 212 667,68	-	583 212 667,68	-	-	583 212 667,68	-	-
Comptes d'associés	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres créanciers	249 639 415,00	-	249 639 415,00	92 767 663,08	-	-	-	-
Comptes de régularisation - passif	130 512 208,42	-	130 512 208,42	-	-	-	-	-

## Engagements financiers reçus ou donnés, hors opérations de crédit-bail

ENGAGEMENTS DONNES	En DH	
	Montant exercice	Montant exercice précédent
<b>•&gt; Avals et cautions</b>		
Cautions bancaires au profit de l'Autorité Délégante	111 735 000,00	107 932 500,00
Cautions bancaires au profit de l'administration des douanes	9 000 000,00	8 054 201,00
Cautions bancaires au profit des Eaux et forêts	7 447,00	7 447,00
<b>•&gt; Engagements en matière de pensions de retraite et obligations similaires</b>		
Engagements sociaux (couverture médicale et gratuité des services de l'entreprise au profit des retraités statutaires)	425 735 613,39	391 049 409,25
<b>•&gt; Autres engagements</b>		
Engagements contractuels d'investissements	4 015 356 492,90	4 156 110 006,52
<b>TOTAL (1)</b>	<b>4 561 834 553,29</b>	<b>4 663 153 563,76</b>

(1) Dont engagements à l'égard d'entreprises liées

ENGAGEMENTS REÇUS	En DH	
	Montant exercice	Montant exercice précédent
<b>•&gt; Avals et cautions</b>		
Garanties reçues sur contrats	295 318 921,78	228 871 171,93
<b>•&gt; Autres engagements</b>		
Facilités de crédit non utilisées	803 724 000,00	779 594 000,00
<b>TOTAL (2)</b>	<b>1 099 042 921,78</b>	<b>1 008 465 171,93</b>

(2) Dont engagements à l'égard d'entreprises liées

## Tableau des sûretés réelles données ou reçues

Tiers créiteurs ou tiers débiteurs	Montant couvert par la sûreté	Nature (1)	En DH		
			Date et lieu d'inscription	Objet (2) (3)	Valeur comptable nette de la sûreté donnée à la date de clôture
Sûretés données			<b>[Néant]</b>		
Sûretés reçues					

(1) Gage-hypothèque; 2 - Nantissement; 3 - Warrant; 4 - Autres; 5 - A préciser

(2) Préciser si la sûreté est donnée au profit d'entreprises ou de personnes tierces (sûretés données) - Entreprises liées, associés, membres du personnel

(3) Préciser si la sûreté reçue par l'entreprise provient de personnes tierces autres que le débiteur (sûretés reçues)

# Principales méthodes d'évaluation spécifiques à l'entreprise

## INDICATION DES METHODES D'EVALUATION APPLIQUEES PAR L'ENTREPRISE

<b>I. ACTIF IMMOBILISE</b>	
<b>A - EVALUATION A L'ENTREE</b>	
1. Immobilisations en non-valeurs	Somme des coûts engagés pour la réalisation de ces charges
2. Immobilisations incorporelles	Total des dépenses engagées pour acquérir l'élément incorporel
3. Immobilisations corporelles	Coût d'acquisition (prix d'achat+frais accessoires)
4. Immobilisations financières	Valeur nominale
<b>B - CORRECTIONS DE VALEUR</b>	
1. Méthodes d'amortissement	Autres immobilisations incorporelles (financement délégataire) : amortissement de caducité
	Reste du poste immobilisations : amortissement linéaire
2. Méthodes d'évaluation des provisions pour dépréciation	N/A
3. Méthodes de détermination des écarts de conversion - actif	Ajustement à la date de clôture des valeurs d'entrée des dettes libellées en devises
<b>II. ACTIF CIRCULANT (hors trésorerie)</b>	
<b>A - EVALUATION A L'ENTREE</b>	
1. Stocks	CUMP
2. Créances	Valeur nominale
3. Titres et valeurs de placement	Valeur nominale
<b>B - CORRECTIONS DE VALEUR</b>	
1. Méthodes d'évaluation des provisions pour dépréciation	Antériorité et nature de l'actif circulant
2. Méthodes de détermination des écarts de conversion - actif	Ajustement à la date de clôture des valeurs d'entrée des dettes libellées en devises
<b>III. FINANCEMENT PERMANENT</b>	
1. Méthodes de réévaluation	N/A
2. Méthodes d'évaluation des provisions réglementées	N/A
3. Dettes de financement permanent	Valeur d'émission de l'emprunt
4. Méthodes d'évaluation des provisions durables pour risques et charges	Evaluation individuelle du risque
5. Méthodes de détermination des écarts de conversion - passif	Ajustement à la date de clôture des valeurs d'entrée des dettes libellées en devises
<b>IV. PASSIF CIRCULANT (hors trésorerie)</b>	
1. Dettes du passif circulant	Valeur nominale de la dette
2. Méthodes d'évaluation des autres provisions pour risques et charges	Evaluation individuelle du risque
3. Méthodes de détermination des écarts de conversion - passif	Ajustement à la date de clôture des valeurs d'entrée des dettes libellées en devises
<b>V. TRESORERIE</b>	
1. Trésorerie - actif	Valeur nominale
2. Trésorerie - passif	Valeur nominale
3. Méthodes d'évaluation des provisions pour dépréciation	N/A
<b>VI. ECOULEMENT DU CHIFFRE D'AFFAIRES SUR LES VENTES</b>	
VENTES DE FLUIDES	Chiffre d'affaires facturé au titre des consommations de l'exercice
	Evaluation en fin de période de l'énergie en compteur non facturée
VENTES DE TRAVAUX	Méthode «à l'avancement» des travaux

## Passifs éventuels

En date du 10/02/2012, Lydec a reçu une lettre de notification de l'Autorité Déléguée lui demandant le versement d'une somme de 546 MDh et des redressements comptables pour un montant de 892 MDh en conséquence aux conclusions du rapport d'audit de la gestion déléguée sur la période 1997-2006. Lydec a toujours contesté le déroulement et le résultat de cet audit, en particulier dans un dossier de réponses adressé à l'Autorité Déléguée en octobre 2011. La plus grande partie des observations de l'audit porte sur des sujets antérieurement réglés dans le cadre de la révision des conditions techniques et économiques du contrat de gestion déléguée, lancé en 2006 et conclu en 2009 par la signature d'un avenant avec l'Autorité Déléguée. Lydec poursuivra les démarches prévues dans le cadre des dispositions du contrat de gestion déléguée, en s'appuyant sur une expertise complémentaire réalisée par un cabinet spécialisé et indépendant. Les résultats de cette expertise seront présentés à l'Autorité Déléguée et à l'Autorité de Tutelle.

## A

- > **Aménageur**  
Société chargée d'organiser l'espace urbain en vue de créer de nouveaux quartiers. Elle prévoit leur insertion dans l'environnement naturel et urbain, et met en place les équipements et infrastructures nécessaires aux habitants.
- > **Analyses physico-chimiques**  
Analyses ayant, entre autres, pour objectif de détecter les composés chimiques qui caractérisent la qualité de l'eau potable (sels minéraux, oligoéléments...), ou ceux pouvant, au contraire, l'altérer (nitrates, métaux lourds...).
- > **Assainissement liquide**  
Ensemble des moyens de collecte, de transport et de traitement des eaux usées et pluviales, avant leur rejet en milieu naturel.
- > **Autorité Délégante**  
Personne morale de droit public qui confie la gestion d'un service public, dont elle a la charge, à un Déléataire public ou privé, dans le cadre d'un contrat de gestion déléguée.
- > **Avaloir**  
Dispositif destiné à recueillir les eaux de ruissellement et à les diriger vers les égouts.

## B

- > **Bactériologie (analyses bactériologiques)**  
Analyses ayant pour objectif de détecter et d'identifier les bactéries et micro-organismes pouvant être présents dans l'eau potable.
- > **Bassin d'orage**  
Bassin recueillant les eaux pluviales afin d'éviter les débordements des réseaux lors de fortes pluies.
- > **Bonus «-20% -20%»**  
Réduction de 20% accordée par l'Etat aux clients ayant réduit leur consommation d'au moins 20% par rapport à la même période, l'année précédente.
- > **Bureau Central de Conduite (BCC)**  
Entité de Lydec chargée de surveiller et de gérer à distance, 24h/24, les réseaux d'eau potable, d'assainissement, d'électricité et d'éclairage public. Le BCC gère aussi le dispositif d'alerte météo.

## C

- > **Cellules étanches**  
Armoire étanche qui comporte un ensemble d'équipements électriques.
- > **Centre Technique de Métrologie**  
Il assure la fiabilité des équipements de surveillance et de mesure de Lydec et notamment du parc de compteurs. Il dispose de deux laboratoires pour l'étalonnage des compteurs d'eau et d'électricité.

- > **Compactage**  
Opération mécanique de tassement des sols lors du remblaiement d'un trou ou d'une tranchée. L'objectif est de rendre le sol le plus compact possible et d'éviter, à terme, un affaissement.
- > **Contrat de gestion déléguée**  
Convention par laquelle une autorité publique délégante donne un mandat à un opérateur délégataire en vue de gérer tout ou une partie d'un patrimoine ou d'un service public.
- > **Curage**  
Opération consistant à nettoyer les réseaux et les ouvrages d'assainissement des déchets et sédiments qui s'y sont accumulés.
- > **Curage hydraulique**  
Curage effectué grâce à une hydrocureuse, engin qui propulse de l'eau à haute pression dans les conduites d'assainissement pour décoller les déchets et sédiments. Ceux-ci sont ensuite collectés par pompage.

## D

- > **Débitmètre**  
Appareil destiné à mesurer le débit d'un fluide.
- > **Déléataire**  
Personne physique ou morale de droit privé ou personne morale de droit public à qui est confiée la gestion d'un service public, dans le cadre d'un contrat de gestion déléguée.
- > **Dessableurs**  
Dispositif qui permet de piéger les particules solides charriées par les eaux.

## H

- > **Hydrocureuse**  
Véhicule utilisé pour le curage des réseaux, ainsi que pour le débouchage. Il est composé d'une double citerne eau et boue, d'une pompe haute pression pour le curage hydraulique et d'une pompe aspiratrice pour récupérer les déchets.

## M

- > **Mini-cureuse**  
Engin adapté aux rues étroites et qui propulse de l'eau à haute pression dans les conduites d'assainissement pour décoller les déchets et sédiments. Ceux-ci sont ensuite collectés par pompage.
- > **Modulateur de pression**  
Équipement installé en vue de réguler et d'homogénéiser la pression de l'eau potable dans les différents points du réseau, et à différents moments de la journée.
- > **MVA (méga Volt-Ampère)**  
Unité de mesure de la puissance électrique.

## N

- > **Niveau d'éclairage (Eclairage public)**  
Intensité lumineuse constatée sur une zone donnée.  
Se mesure en lux.

## P

- > **Pandito**  
Pénétrromètre dynamique destiné à l'auto-contrôle de compactage.
- > **PDA**  
Personal Digital Assistant. Ordinateurs de poche pouvant faire office de terminaux numériques de communication.
- > **Phonie IP**  
Technologie permettant de se connecter sur le port réseau afin d'utiliser internet comme support de communication.
- > **Poste source**  
Infrastructure du réseau électrique transformant la haute tension en moyenne tension afin d'alimenter les zones urbaines.
- > **Procédé membranaire**  
Nouvelle technique de traitement des eaux usées utilisant des membranes pour un meilleur filtrage des eaux.
- > **Progiciel SAP**  
Progiciel de gestion d'entreprise. Ses modules couvrent l'ensemble des fonctions de gestion d'une entreprise.
- > **Propriétés organoleptiques (eau potable)**  
Saveur, odeur, couleur de l'eau potable.

## S

- > **Sectorisation périodique**  
Technique consistant à découper temporairement le réseau d'eau potable (à l'aide de manœuvres de vannes) en petits secteurs où les débits nocturnes seront surveillés. Elle permet de mieux cibler la recherche de fuites.
- > **Système d'Information Géographique**  
Système informatique permettant de gérer un ensemble de données en y intégrant la localisation géographique.

## T

- > **Taux de desserte**  
Proportion de la population ayant accès à un service donné (eau potable, électricité...)
- > **Taux de disponibilité (éclairage public)**  
Rapport entre le nombre de points lumineux en fonctionnement et le nombre total de points lumineux.
- > **Taux de fréquence (ressources humaines)**  
Indicateur annuel de la fréquence des accidents de travail dans une entreprise. Il se calcule de la manière suivante : nombre d'accidents mortels ou ayant occasionné une incapacité temporaire ou permanente de travail x 1 000 000 / nombre d'heures travaillées
- > **Taux de gravité**  
Indicateur annuel de la gravité des accidents de travail dans une entreprise. Il se calcule de la manière suivante : nombre de jours d'incapacité temporaire de travail x 1 000 / nombre d'heures travaillées.
- > **Télégestion**  
Système permettant de gérer à distance les infrastructures du réseau d'électricité, d'eau potable, d'assainissement et d'éclairage public.
- > **Télérelève/ Compteurs de télérelevés**  
Système permettant de relever les compteurs à distance et de manière automatisée.
- > **Turbidité**  
Teneur d'un liquide en particules en suspension.



## Siège social et Direction Générale

### Siège social

48, rue Mohamed Diouri - B.P. 16048 - Casablanca  
Tél. : 05 22 54 90 54

### Direction Générale

Angle avenue Moulay Hassan I<sup>er</sup> et rue Gouraud - Casablanca  
Tél. : 05 22 54 90 54

[www.lydec.ma](http://www.lydec.ma)  
[blog.lydec.ma](http://blog.lydec.ma)  
[www.facebook.com/lydecnet](https://www.facebook.com/lydecnet)  
[www.twitter.com/lydecweb](https://www.twitter.com/lydecweb)  
[www.youtube.com/elydec](https://www.youtube.com/elydec)

## Directions Préfectorales et agences

### Direction Préfectorale Casa Anfa

- > **Agence Diouri**  
48, rue Mohamed Diouri
- > **Agence Moulay Hassan Ier**  
Angle avenue Moulay Hassan I<sup>er</sup> et rue Gouraud

### Direction Préfectorale Aïn Chock - Hay Hassani

- > **Agence Yacoub El Mansour**  
Boulevard Ghandi, angle avenue Yacoub El Mansour
- > **Agence Koutoubia**  
5, résidence Koutoubia - Aïn Chock
- > **Agence Oum Errabii**  
Angle boulevards Oum Errabii et Oued Sebou

### Direction Préfectorale Derb Soltan - El Fida

- > **Agence Ouled Ziane**  
Route Ouled Ziane (près de la gare routière)

### Direction Préfectorale Ben M'Sick - Sidi Othmane

- > **Agence Ben M'Sick**  
Dar Touzani - Km 7 - Bd Mohammed VI
- > **Agence Moulay Rachid**  
Angle avenue «N»et boulevard Akid El Allam

### Direction Préfectorale Aïn Sebaâ - Hay Mohammadi

- > **Agence Aïn Sebaâ**  
25, angle allées des Mûriers et des Eucalyptus
- > **Agence Dar Lamane**  
Dar Lamane - Bloc «A» (en face du complexe sportif)

### Direction Préfectorale Sidi Bernoussi

- > **Agence Sidi Bernoussi**  
Angle boulevards Ben Saïd Salah et Mokhtar Ben Ahmed El Garnaoui
- > **Agence Sidi Moumen**  
37, Hay El Ouala - Lotissement Taliby - Attacharouk

### Direction Préfectorale Mohammedia

- > **Agence Hassan II**  
52, avenue Hassan II
- > **Agence El Alia**  
278, boulevard de La Résistance - El Hassania N° 1



24h/24 - 7j/7

05 22 31 20 20





Siège : 48, rue Mohamed Diouri - B.P. 16048 - Casablanca  
Direction Générale : Angle avenue Moulay Hassan 1<sup>er</sup>  
et rue Gouraud - Casablanca  
Tél. : 05 22 54 90 54

[www.lydec.ma](http://www.lydec.ma) • [blog.lydec.ma](http://blog.lydec.ma)  
[www.facebook.com/lydecnet](http://www.facebook.com/lydecnet) • [www.twitter.com/lydecweb](http://www.twitter.com/lydecweb) • [www.youtube.com/elydec](http://www.youtube.com/elydec)