

2016

**RAPPORT DE
CONTRIBUTION
SOCIALE, SOCIÉTALE
ET ENVIRONNEMENTALE**



A propos du rapport

Ce rapport présente la contribution apportée par la démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) à la performance extrafinancière de Lydec, au territoire d'ancrage qui est le sien, le Grand Casablanca, ainsi qu'aux différentes parties prenantes qui le constituent.

Ce premier rapport de performance extrafinancière présente la contribution de notre stratégie et de nos actions aux 4 piliers du développement durable : **économie, social, sociétal et environnement.**

Il concrétise ainsi l'un des objectifs de notre Plan d'Actions Développement Durable 2020 (PADD 2020). Adopté fin 2014, ce Plan d'Actions se fixe comme Objectif 9 de « communiquer sur notre politique de développement durable et sur les résultats obtenus ».

Dans un souci de comparabilité et de pertinence de notre reporting, nous avons structuré ce rapport sur la base d'une recherche de conformité avec les deux grands référentiels internationaux en termes de reporting extra-financiers :

•> **L'Integrated Reporting (IR)**, qui prône une approche intégrée du reporting, basée sur la création de valeur matérielle et immatérielle de l'entreprise à court, moyen et long terme.

•> **la Global Reporting Initiative (GRI)** dans sa version 4 (GRI4), fortement orientée sur la réponse aux attentes des parties prenantes au travers d'une approche de matérialité des enjeux de l'entreprise.

Préparé par le département Développement Durable de Lydec, ce rapport a également été structuré de façon à être un outil de restitution du dialogue avec les parties prenantes de Lydec. Les différents enjeux présentés dans le rapport sont ainsi présentés à la lumière du témoignage des parties prenantes intéressées par ces questions.

Fruit d'une démarche volontaire de transparence et de redevabilité de nos actions, ce rapport a été structuré de sorte à qu'il réponde à deux objectifs :

•> **Consolider notre démarche de dialogue avec les parties prenantes**
L'engagement 4 du PADD 2020 « Contribuer à l'attractivité du territoire du Grand Casablanca et dialoguer avec nos parties prenantes » donne notamment une place prépondérante aux relations de Lydec avec ses parties prenantes.

•> **Renforcer le pilotage et le suivi internes de notre stratégie RSE**
La collecte, la synthèse et l'analyse des indicateurs qualitatifs et quantifiés, publiés dans ce rapport, participent au système de management intégré de Lydec et au suivi du processus interne dédié à notre démarche RSE, tels que présentés dans les différentes instances de gouvernance de l'entreprise.



Ce rapport est disponible en français et en arabe sous deux formats : une version imprimée sur papier recyclé et une version PDF téléchargeable sur notre site web : www.lydec.ma.

Mot du Directeur Général



Jean-Pascal Darriet
Directeur Général de Lydec

C'est en cette année 2017, où nous fêtons les 20 ans de notre contrat de gestion déléguée, que nous publions ce premier rapport de « contribution sociale, sociétale et environnementale de Lydec ». Un rapport, qui au-delà de rendre compte des résultats de notre démarche RSE pour l'année 2016, rend compte de l'évolution de notre démarche entamée dès les premières années du contrat de gestion déléguée et de ses constantes évolutions, afin de mieux répondre aux enjeux de la ville de demain. Ces évolutions de notre environnement nous amènent à nous inscrire dans une approche de progrès continu et de dialogue avec nos parties prenantes.

L'année 2016 a ainsi été marquée par une intégration renforcée de notre démarche RSE à notre stratégie d'entreprise et par un engagement accru dans les domaines sociaux, sociétaux ou environnementaux, notamment au travers des actions de la Fondation Lydec ou de celles menées en amont de la COP22. Nous avons ainsi développé une stratégie climat robuste reposant sur des engagements quantifiés à l'horizon 2020 et liés à nos métiers.

2016 a également été l'année d'un partenariat renforcé avec la société civile à travers la mise en place de solutions innovantes dans le domaine du climat, telles que l'espace expérimental d'agriculture urbaine de la Step de Médiouna. C'est également l'année de démarrage d'un projet stratégique d'envergure lié à au développement d'un

dialogue responsable avec nos parties prenantes, afin d'accompagner l'évolution de nos métiers. C'est dans ce cadre que nous avons réalisé notre première matrice de matérialité, socle de notre rapport 2016, mais plus globalement vecteur d'une refonte de notre stratégie RSE afin de mieux intégrer les évolutions de notre environnement et les attentes de nos parties prenantes.

Les résultats de la matrice nous ont permis de conforter la pertinence et la robustesse de notre démarche RSE. Néanmoins, ils nous invitent à prendre en considération certains enjeux émergents et à les positionner de manière plus prioritaire dans notre feuille de route : protection des océans et des littoraux, gestion efficace de l'énergie, accès à nos services pour les personnes en difficulté, par exemple.

La préparation de cette nouvelle feuille de route nous amènera à concéder le dialogue de proximité avec nos parties prenantes afin de mieux intégrer leurs attentes à notre stratégie ainsi que les informations permettant de leur rendre compte de notre démarche et de ses résultats.

Enfin, je souhaite que la refonte de notre feuille de route soit l'opportunité pour nous de mobiliser davantage encore nos collaborateurs dans notre démarche RSE et de pouvoir passer à une approche plus globale de la performance de notre entreprise, intégrant ses dimensions financières et extrafinancières.

Carte d'identité de Lydec

Lydec est un opérateur de services publics qui gère la distribution d'eau et d'électricité, la collecte des eaux usées et pluviales et l'éclairage public pour plus de **4,3 millions d'habitants de la Région du Grand Casablanca (Maroc)**.

Ces missions lui ont été confiées dans le cadre d'un contrat de gestion déléguée signé en 1997 par l'Autorité Délégante (Communes urbaines de Casablanca, Mohammedia et Aïn Harrouda), l'Autorité de Tutelle (Ministère de l'Intérieur) et le Déléguataire (Lydec). Elle les exerce sur un **périmètre d'une superficie de 97 736 hectares, répartis sur 13 communes du Grand Casablanca**.

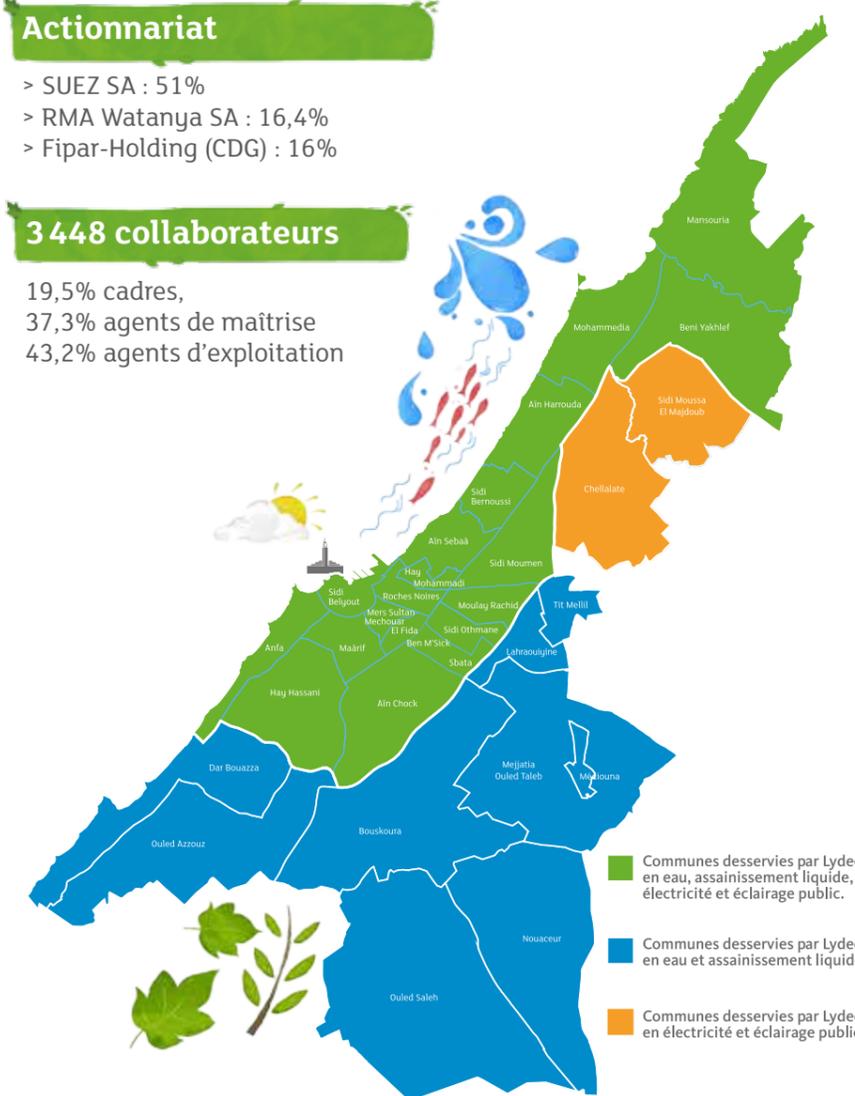
Lydec est une société anonyme à Conseil d'Administration soumise aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, ainsi qu'à ses dispositions statutaires.

Actionnariat

- > SUEZ SA : 51%
- > RMA Watanya SA : 16,4%
- > Fipar-Holding (CDG) : 16%

3 448 collaborateurs

- 19,5% cadres,
- 37,3% agents de maîtrise
- 43,2% agents d'exploitation



Investissements au 31/12/2016

1 426 millions de Dhs

Chiffre d'affaires au 31/12/2016

7 104 millions de Dhs

Nos métiers

Distribution de l'eau potable

Enjeu 1 : Assurer la desserte en eau potable dans un contexte de stress hydrique

OBJECTIFS

- Sécuriser l'alimentation en eau potable et assurer la continuité du service
- Accompagner le développement de la ville et raccorder les nouvelles zones urbaines
- Répondre aux attentes de nos clients en matière de qualité de service

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES

- Extension et renforcement des infrastructures d'accès à l'eau potable
- Sectorisation du réseau de distribution

PERSPECTIVES 2030

- Adaptation au stress hydrique et au développement urbain : passage d'un volume moyen journalier distribué de 537 000 m³ en 2015 à 753 000 m³ en 2030



Résultats obtenus à fin 2016

Eau potable distribuée

- > 183 Mm³ en 2010
- > 196 Mm³ en 2015
- > 198 Mm³ en 2016

Clients

- > 897 767 en 2010
- > 1 080 000 en 2015
- > 1 173 465 en 2016

Disponibilité par client

- > 203 m³ en 2010
- > 181 m³ en 2015
- > 169 m³ en 2016



Enjeu 2 : Préserver la ressource en eau et garantir la qualité de l'eau

OBJECTIFS

- Anticiper les effets du changement climatique sur la ressource en eau
- Préserver la ressource en eau en luttant contre les fuites d'eau potable sur le réseau
- Garantir la conformité et la qualité de l'eau

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES

- Amélioration en continu de la performance du réseau par la réduction des fuites d'eau sur le réseau (renouvellement du réseau, recherche de fuites grâce à un parc de 500 capteurs acoustiques, modulation de pression, sectorisation avancée...)
- Contrôle de la conformité de l'eau 24h/24 et 7j/7 depuis l'entrée des réservoirs jusqu'à l'acheminement de l'eau potable aux habitants à partir du Bureau central de conduite : analyse quotidienne par le laboratoire Labelma de Lydec (accrédité ISO 17025) d'échantillons provenant de 169 points de prélèvement répartis sur l'ensemble de la Wilaya du Grand Casablanca

PERSPECTIVES 2030

- Atteindre un objectif de 80% du rendement du réseau d'eau potable

Enjeu 3: Contribuer au développement humain

OBJECTIFS

- Assurer l'accès aux services essentiels pour tous
- Améliorer les conditions sanitaires des habitants du Grand Casablanca
- Accompagner la revalorisation des quartiers d'habitat informel et favoriser le développement humain

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES

- Signature en mai 2005 du contrat-cadre entre Lydec, l'Autorité Déléguée, La Wilaya du Grand Casablanca et le Ministère de l'Intérieur afin de généraliser le raccordement direct aux services essentiels des populations maintenues dans les quartiers d'habitat informel sur décision des Autorités, soit une population cible de 86 000 foyers d'ici 2020
- Mise en place de l'équipe dédiée INDH-Inmae au sein de Lydec chargée de la mise en œuvre de ce contrat, soit plus de 50 collaborateurs

PERSPECTIVES 2030

- Alimentation en eau potable des douars liés au réseau ONEE soit l'équivalent de 25 000 habitants (en 2016)
- Amélioration des taux d'adhésion des clients

Résultats obtenus à fin 2016

Economie d'eau réalisées grâce aux techniques de détection des fuites d'eau :

41 Mm³
d'eau économisés depuis 1997 soit l'équivalent de la consommation en eau d'une ville de 1 073 000 habitants (calcul réalisé sur la base d'une hypothèse de dotation moyenne par habitant et par jour de 100 litres/hab/jour)

Taux de conformité globale eau potable :

99,98% en 2015 99,97% en 2016

Résultats obtenus à fin 2016

Taux de raccordement des foyers concernés :

- 40% de foyers raccordés
- 21% de foyers en cours de raccordement
- 1% de foyers en appels d'offres

50% des usagers considèrent que leur raccordement a permis un gain de temps dans leur quotidien, 30% le considèrent comme mettant fin à une corvée (et 80% quand l'échantillonnage ne concerne que les femmes)

Collecte et traitement des eaux usées et des eaux pluviales

Enjeu 1 : Réduire la charge polluante en amont

OBJECTIFS

- Préservation des milieux récepteurs et amélioration du cadre de vie des habitants du Grand Casablanca
- Lutte et prévention contre les inondations

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES

- Contrôle des rejets industriels via incitation à la signature de conventions de rejet avec les industriels
- Extension, renforcement et renouvellement des infrastructures d'assainissement avec la mise en service de la Step de Médiouna et du Système Anti Pollution Est du Grand Casablanca
- Lutte contre les inondations et débordements : réalisation de campagnes de débouchage et curage, actualisation des plans de crise et cartographie des zones sensibles et points à surveiller

PERSPECTIVES 2030

- Renforcement des collecteurs permettant de diminuer les points de débordement
- Renforcement des infrastructures afin d'anticiper l'expansion urbaine

Résultats obtenus à fin 2016

Longueur du réseau d'assainissement

> 5 200 km en 2015

> 5 592 km en 2016

Conventions de rejet signées avec les industriels

> 84 en 2015

> 74 en 2016

> 1 110 à fin 2016

Enjeu 2 : Préserver l'environnement

Lydec agit aussi bien sur la préservation du milieu naturel terrestre que marin. Ses activités dans le domaine de l'assainissement sont une contribution concrète à l'atteinte des Objectifs de Développement Durable des Nations Unies, notamment dans ses objectifs 12 (accès à l'eau et l'assainissement) et 16 (protection des océans). L'action de Lydec en ce domaine s'inscrit également dans la politique d'adaptation au changement climatique du Maroc au titre de la Convention Cadre des Nations Unies sur le changement climatique, qui vise notamment à atteindre un volume de réutilisation des eaux usées épurées de 325 millions de m³ par an en 2030.

Deux ouvrages phares ont été mis en service dans ce domaine ces dernières années :

- **La Station d'Épuration des Eaux usées de la zone périurbaine de Médiouna**
Mise en service en 2013 et dimensionnée pour une capacité équivalente à 40 000 habitants, elle est la première station d'Afrique du Nord à être dotée d'un processus combiné de boues activées et de la technologie membranaire permettant une qualité d'épuration des eaux particulièrement élevée. La station a ainsi traité en 2016 près de 695 000 m³ d'eaux usées, redirigés vers l'oued (rivière) le plus proche, l'Oued Hassar, pour usage agricole.



- **Le Système Anti Pollution Est (SAP Est) du Grand Casablanca dont la station de pré-traitement « Eaucéan » est située à Sidi Bernoussi**, zone industrielle du Grand Casablanca. Inauguré par Sa majesté le Roi Mohammed VI en mai 2015, Le SAP Est s'avère une contribution concrète à la préservation du littoral et des océans. Dimensionné pour une charge polluante équivalente à 5,5 millions d'habitants. Cette réalisation reste à ce jour le plus important investissement jamais réalisé par Lydec, pour un montant global de 1,45 milliard de dirhams. Collectant et traitant les eaux usées de l'ensemble du littoral Est du Grand Casablanca, soit plus de 24 km de côtes où sont concentrées plus de 80% des industries de la région, le SAP Est a permis, en complétant le dispositif Ouest déjà existant, d'assurer une dépollution de 100% du littoral casablancais.



“

En collaboration avec les gestionnaires de la ville, Lydec a fait avancer Casablanca d'un pas de géant vers la dépollution de ce territoire par la réalisation de la station Eaucéan qui a permis de débarrasser toute la partie Est du littoral de la pollution causée par les rejets directs dans la mer, et donc d'améliorer les conditions sanitaires et environnementales de cette zone.

Cette réalisation a permis aussi de renforcer le développement urbain et économique de cette partie de la ville qui traverse les zones industrielles les plus importantes de Casablanca, voire du pays, à savoir Aïn Sebaâ, Sidi Bernoussi et Mohammedia et leur donner plus d'attractivité par rapport aux investisseurs. C'est ainsi que plusieurs grandes enseignes et entreprises se sont installées sur une côte maritime propre et ont contribué à une valorisation économique de cette zone de la ville au grand avantage de sa population.

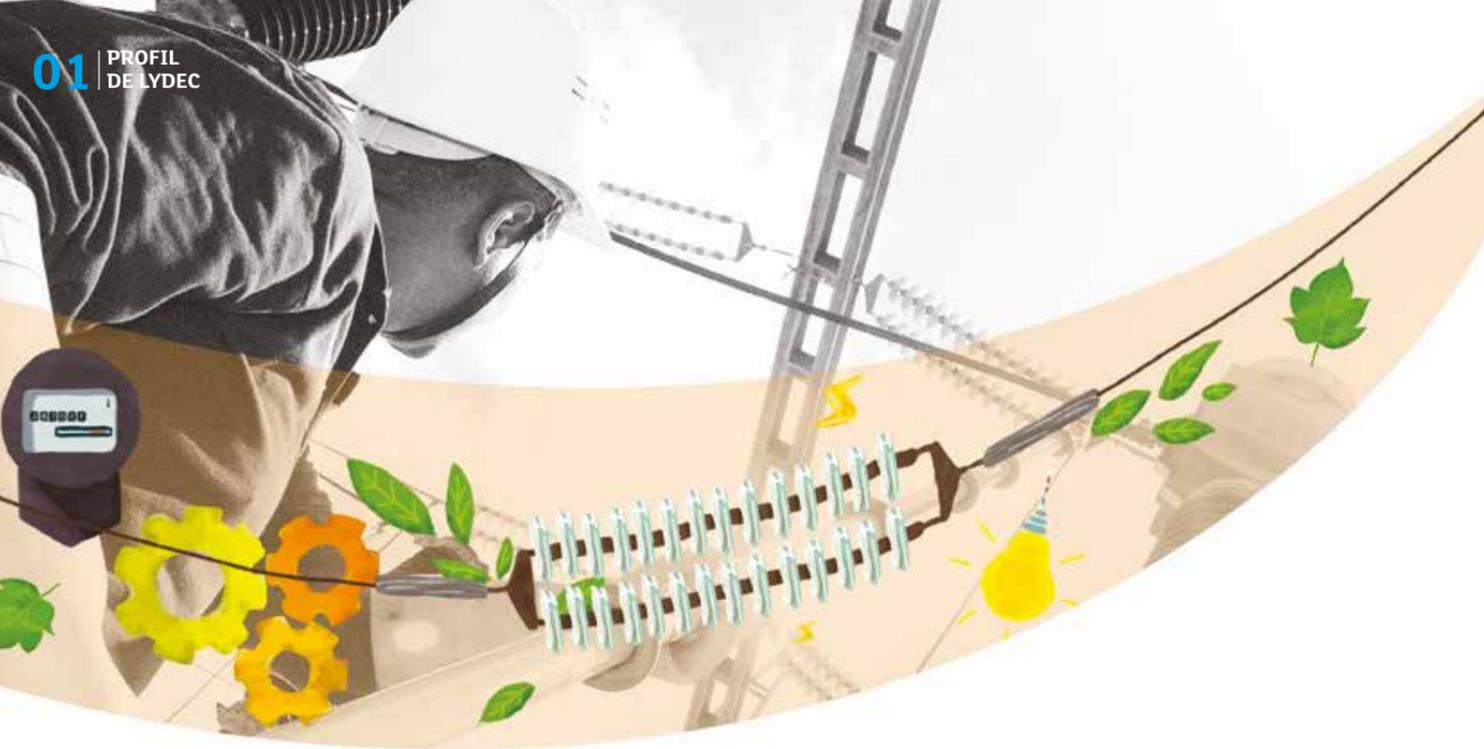
”



Dalila Loudyi

Expert en Génie de l'Eau et d'Environnement
Membre du Comité d'experts changement climatique de Lydec





Résultats à fin 2016

Eclairage public
(devenu le 4^{ème} métier de Lydec au 20 mai 2009)

Nombre de points lumineux :
> 142 728 en 2015
> 145 333 en 2016

Consommation d'énergie du parc éclairage public :
> 132 386 831 kWh en 2016

Emissions de CO₂ par l'activité éclairage public :
> 95 054 tonnes CO₂ en 2016

Taux de satisfaction clients :
> 92% en 2016

Enjeu 2 : Contribuer aux objectifs nationaux et régionaux en matière de gestion efficiente de l'énergie

OBJECTIFS

- Améliorer en continu la qualité du service de l'éclairage public en tant que contribution à la sécurité et au développement social de la ville
- Contribuer à l'amélioration du ratio énergétique de l'éclairage public

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES

- Optimisation opérationnelle et technologique des installations d'éclairage public
- Déploiement de projets pilotes utilisant la Technologie LED et introduisant des solutions d'énergies renouvelables : installation de 1 000 luminaires LED à haut rendement énergétique dans 5 quartiers de la ville de Casablanca et de 600 points lumineux dans 18 jardins
- Déploiement de systèmes de Télégestion

PERSPECTIVES 2030

- Réaliser une économie d'énergie de 20% dans l'éclairage public à l'horizon 2020 et réduire de 16 000 tonnes les émissions de CO₂ de l'activité

Résultats à fin 2016

Electricité

Longueur du réseau BT : 6 150 km
(dont éclairage public)

Distribution d'électricité et éclairage public

Enjeu 1 : Accompagner le développement urbain de l'agglomération

OBJECTIFS

- Accompagner le développement économique et social de la ville
- Maîtriser la consommation énergétique de nos infrastructures d'électricité

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES

- Renforcement des infrastructures des réseaux électrique et éclairage public : le taux de disponibilité est en effet passé de 90% en 2009 à 96% en 2016 permettant ainsi d'améliorer la satisfaction des clients de 70% à 92% sur la même période.
- Gestion optimisée du réseau électrique et éclairage public permettant ainsi de lutter contre les pertes d'énergie : plus de 6 000 points de comptage intelligents installés au niveau des postes sources, des postes de distribution publique, des postes clients et des tableaux de commande de l'éclairage public ; 21 postes de distribution publique équipés de stabilisateurs réducteurs de tension.

PERSPECTIVES 2030

- Déployer des systèmes de télé relève
- Introduire des solutions d'énergies renouvelables



Le Grand Casablanca

Un territoire porteur de défis et d'opportunités

Première métropole du Royaume tant en termes démographique qu'économique, le Grand Casablanca est un territoire en perpétuelle évolution, porteur de nombreux défis mais aussi d'opportunités de développement durable.

Croissance économique et urbanisation

ATOUTS

- **Une contribution majeure à la croissance nationale** : plus de 32% du PIB national en 2016, 66% de la population active
- **Premier pôle industriel du Royaume** : 55% des unités productives du Royaume
- **Une région majoritairement urbaine** : 74% de la population de la région

DÉFIS

- **Une croissance inéquitable** : Taux de chômage de 10% (Enquête nationale sur l'emploi 2016)
- **Un risque environnemental important** : 80% des industries localisées sur le versant Est du Grand Casablanca
- **Une urbanisation galopante** : 600 ha d'extension du territoire du Grand Casablanca chaque année soit 2 ha / jour

NOTRE CONTRIBUTION

- **Une contribution à l'emploi local et à l'insertion professionnelle** :
 - 3 448 collaborateurs
 - Un partenariat avec l'Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail (OFPP) pour la mise en place d'un programme de formation dédié aux métiers de l'eau, de l'électricité et de l'assainissement afin de promouvoir la formation par alternance et renforcer l'employabilité des jeunes
- **Acteur de la revalorisation urbanistique et économique du littoral casablançais** :
 - 100% du littoral casablançais dépollué depuis la mise en service du SAP Est en mai 2015
 - Un partenaire essentiel du développement de l'industrie locale : plus de 1 600 clients industriels en électricité MT et en eau industrielle
- **Accompagnement du développement urbain** :
 - Raccordement aux services essentiels (eau, électricité, éclairage public et assainissement)
 - Un rendement du réseau d'eau potable de 76,7% en 2016 et du réseau d'électricité de 93,54%



Mutations sociales et sociétales

ATOUTS

- **Une croissance démographique importante** :
 - 20 % de la population nationale (RGPH, 2014)
 - Taux d'accroissement de la population de 1,64% par an en moyenne
- **Une population jeune** : 30 % de la population casablançaise sont des jeunes de moins de 15 ans
- **26% de formation professionnelle**
- **Taux de scolarisation** : Taux de scolarisation le plus élevé pour les 15-17 ans au niveau national soit 83,6% (Ministère de l'Education Nationale et de la Formation Professionnelle, 2014)

DÉFIS

- **Assurer à tous un cadre de vie satisfaisant** :
 - 94,8% des habitants du Grand Casablanca sont urbains (RGPH, 2014)
 - 50% de la problématique nationale de l'habitat insalubre concentrée sur le Grand Casablanca
- **Des enjeux en termes d'éducation et de chômage** :
 - Les jeunes entre 15 et 24 ans sont les plus touchés par le chômage avec un taux de chômage de 21,5% en 2016 (HCP, 2016)
 - Des disparités entre hommes et femmes : le taux d'activité des femmes était d'environ 25,3% contre 72,4% pour les hommes en 2016 (DPEF et HCP, 2016)

NOTRE CONTRIBUTION

- **INDH-Inmae** : assurer l'accès aux services essentiels dans les quartiers d'habitat informel – 40 000 foyers raccordés et 20 000 foyers en cours de raccordement à fin 2016
- **Amélioration du cadre de vie** : sécurité en ville – des quartiers plus éclairés : en 2016, plus de 145 000 points lumineux sur le Grand Casablanca
- **Une politique RH pour recruter les jeunes talents** : une moyenne de 212 recrutements par an sur les 5 dernières années (2012-2016)
- **L'éducation au cœur du programme de solidarité de la Fondation Lydec** :
 - Classes de préscolaire créées avec la Fondation MJID soit près de 100 enfants scolarisés
 - Près de 40 jeunes soutenus dans les cadres des programmes de tutorat





Grands enjeux environnementaux

ATOUS

- **Un patrimoine naturel diversifié :**
 - Un littoral long de 60 km
 - 4 000 ha de forêt dont 3 000 ha concentrés sur la forêt de Bouskoura

DÉFIS

- **Une pression importante sur les ressources :** 25% de la consommation nationale d'électricité
- **Accès aux espaces verts :** moins de 1 m² d'espace vert public/habitant
- **L'enjeu d'une mobilité durable :** 11 millions de déplacements par jour dont 14,5% en voiture et plus de 15% en taxi
- **Une augmentation considérable de la consommation d'eau :** en 2016, le volume moyen journalier distribué est de 500 000 m³. En 2030, il se situera autour de 753 000 m³
- **Le coût financier des impacts sur la santé et sur la qualité de vie de la pollution de l'air sur le Grand Casablanca :** il est estimé à 1% du PIB marocain, soit près de 10 milliards de dirhams (CGEM)

NOTRE CONTRIBUTION

- **Maitrise de nos émissions de gaz à effet de serre :** réalisation d'un Bilan Carbone® en 2016 et prise de 3 engagements climat : dont l'un de réduire de 20% les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) sur l'ensemble du périmètre d'activité de Lydec d'ici 2020 (hors pertes électriques)
- **Gestion et préservation de la ressource en eau :** 41 millions de m³ d'eau potable économisés en 2016 par rapport à 1997 soit l'équivalent de la consommation en eau d'une ville de plus d'un million d'habitants
- **Traitement des eaux usées domestiques et industrielles :** plus de 690 000 m³ d'eaux usées épurées traitées par la STEP de Médiouna en 2016 et dirigés vers l'Oued Hassar pour usage agricole
- **Sensibilisation de nos parties prenantes :**
 - Une galerie pédagogique sur le site de la station Eaucéan – plus de 2 000 visiteurs, dont près de 900 jeunes, sensibilisés au grand cycle de l'eau et à la préservation du littoral depuis sa mise en service en juin 2015
 - Mise en place d'un espace expérimental d'agriculture urbaine de 1 600 m² sur le site de la station de Médiouna

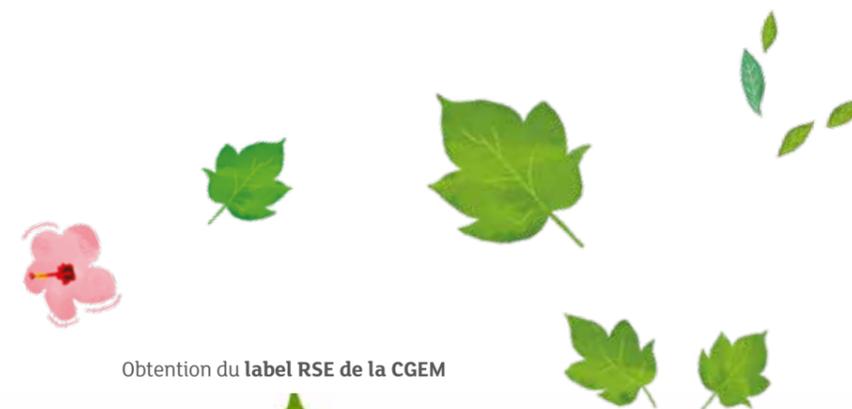


Nos engagements

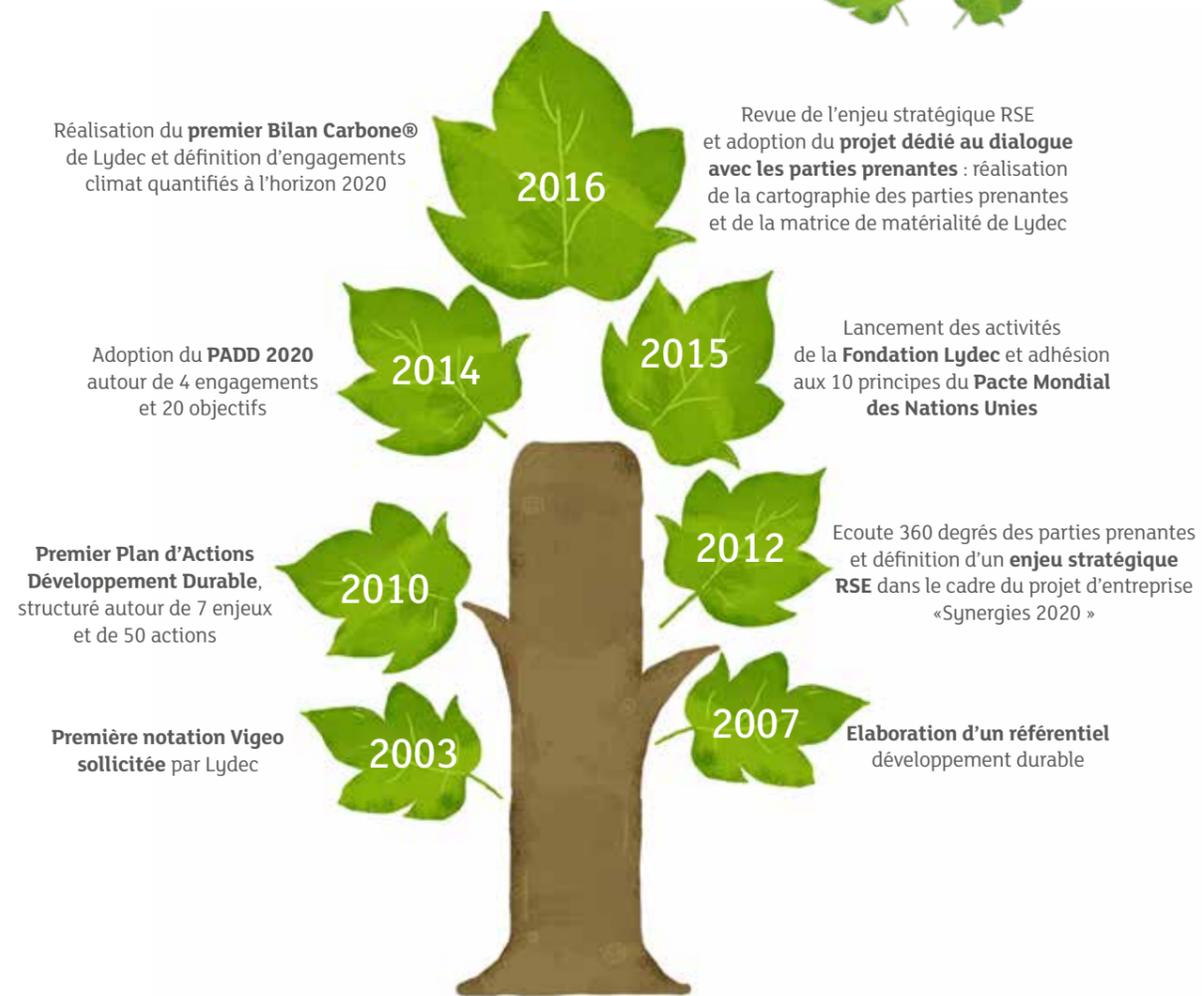
Un engagement pérenne

Chez Lydec, l'enjeu RSE est clairement identifié dans le projet d'entreprise et ce dès l'origine de la gestion du contrat. En effet, la démarche de Responsabilité Sociétale est naturellement liée à l'exercice de ses métiers.

Intégrée à la stratégie de Lydec dans le cadre de l'enjeu RSE de son projet d'entreprise, la démarche RSE vise, tel que définie lors de la Revue Stratégique de Lydec d'octobre 2016 à «renforcer nos engagements dans le développement durable et notre ancrage territorial en nous appuyant sur le dialogue avec les parties prenantes ».



Obtention du **label RSE de la CGEM**



Deux avancées majeures ont marqué l'année 2016 de ce point de vue :

- **le renforcement de ses engagements dans le domaine du changement climatique :** Lydec a pris en juin 2016, trois engagements climat liés à l'exercice de ses métiers à l'horizon 2020 et réussi une mobilisation de ses parties prenantes autour de sa stratégie climat. Cette démarche partenariale avec la société civile a été reconnue dans le cadre de sa participation à la COP22.
- **la structuration du dialogue avec ses parties prenantes :** Lydec a engagé en 2016 un travail de cartographie et une écoute de ses parties prenantes, au travers de la réalisation d'une « matrice de matérialité ». L'identification des attentes de ses parties prenantes internes et externes a amené à initier une refonte du Plan d'Actions Développement Durable, prévue d'ici fin 2017.



“ La force de la démarche RSE de Lydec réside dans son intégration au cœur même de la stratégie globale de l'entreprise. Les projets tels que l'espace expérimental d'agriculture urbaine de la Step de Médiouna, la galerie pédagogique Eaucéan ou les engagements climat de Lydec démontrent la contribution concrète de nos métiers au développement durable du Grand Casablanca, en termes de protection de l'environnement et d'excellence opérationnelle. ”

Abdellah Talib
Directeur Communication, Développement Durable et Innovation de Lydec



Le PADD 2020, un cadre d'actions structuré

En 2014, Lydec a adopté une nouvelle feuille de route développement durable, baptisée « Plan d'Actions Développement Durable 2020 ». Celle-ci renforce l'intégration des enjeux environnementaux, sociaux et économiques de l'entreprise. Véritable pierre angulaire de sa politique de développement durable, le PADD 2020 est intégré au système de management à travers les processus et le suivi d'indicateurs. Cette politique est indissociable de la vie de l'entreprise.

Structuré en 4 engagements et en 20 objectifs, le PADD 2020 intègre les préoccupations environnementales, sociales, sociétales et économiques de l'entreprise pour la période 2015-2020.

Engagement 1 : Réduire l'impact environnemental de nos activités

Parce que Lydec opère dans le secteur de la gestion des ressources naturelles et que c'est l'un des piliers fondamentaux de toute démarche de développement durable, l'entreprise souhaite réduire et maîtriser l'empreinte environnementale de ses activités.

Engagement 2 : Faire de nos collaborateurs des acteurs du développement durable

Parce que l'engagement de Lydec s'appuie sur celui des hommes et des femmes qui lui donnent vie et se mobilisent quotidiennement, Lydec implique chaque collaborateur dans cette démarche au travers de campagnes de sensibilisation et de formation dédiées.

Engagement 3 : Innover dans nos métiers pour contribuer à la performance économique et environnementale du Grand Casablanca

Parce que ses métiers sont fortement structurants pour le développement durable de l'agglomération du Grand Casablanca, Lydec souhaite accompagner les collectivités comme partenaire de la ville de demain.

Engagement 4 : Contribuer à l'attractivité du territoire du Grand Casablanca et dialoguer avec nos parties prenantes

Parce que ses activités ont un ancrage territorial très fort, Lydec est un acteur engagé en faveur de la solidarité et du développement humain sur le territoire du Grand Casablanca.



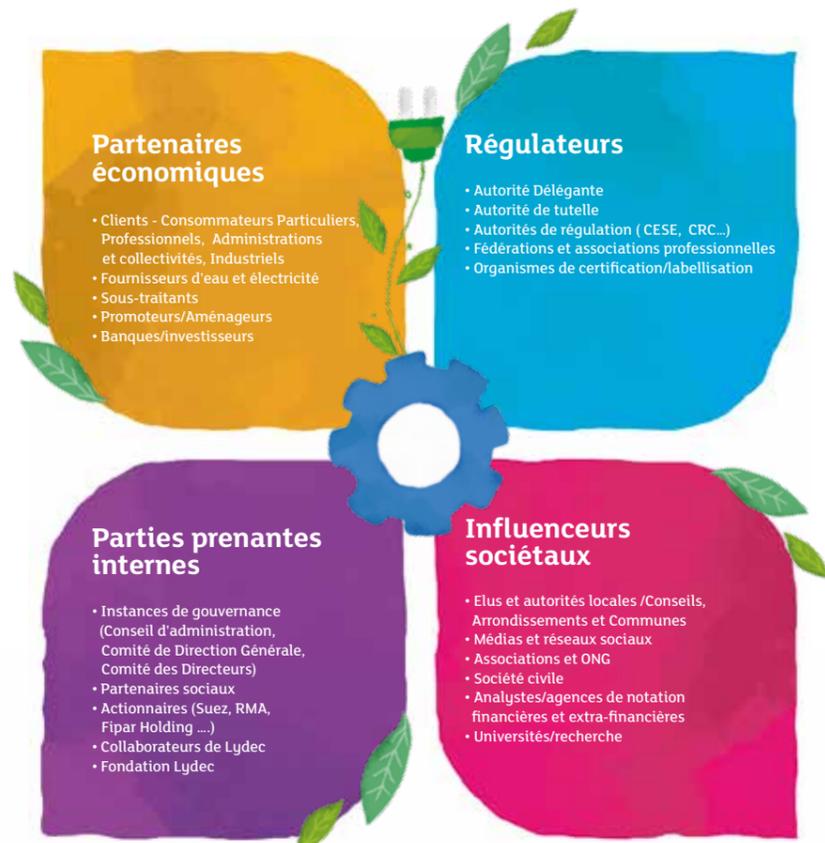
Nos enjeux majeurs

Le dialogue avec les parties prenantes est par ailleurs un enjeu structurant de notre démarche de responsabilité sociétale. C'est un engagement fondamental de notre Plan d'Actions Développement Durable 2020 (engagement 4 du PADD 2020).

La mise en place d'un dialogue responsable avec nos parties prenantes repose avant tout sur la prise en compte de leurs principales attentes, ce qui nous a amenés à réaliser une vaste consultation de nos parties prenantes permettant d'identifier 20 enjeux prioritaires à intégrer pour aujourd'hui et pour demain.

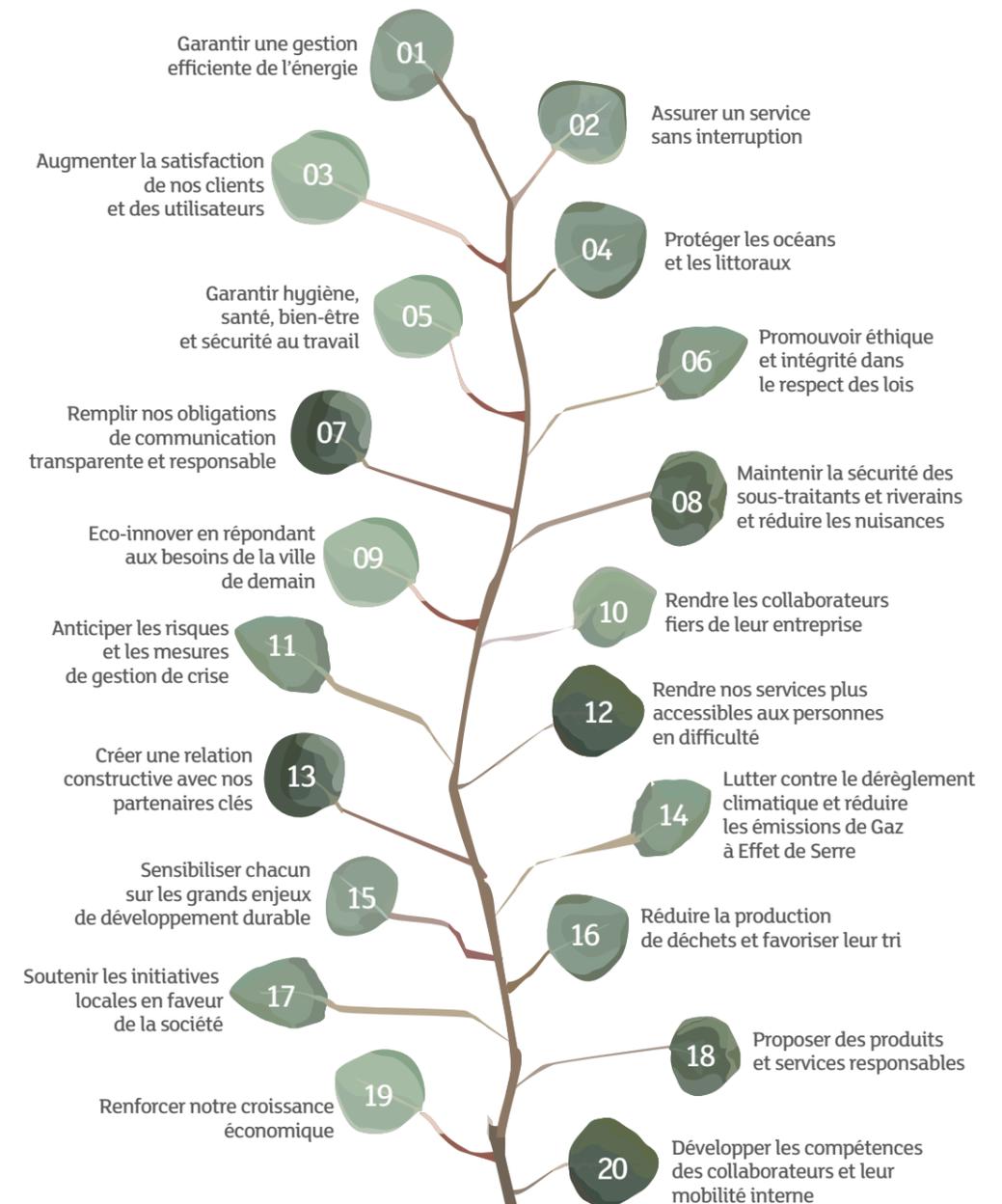
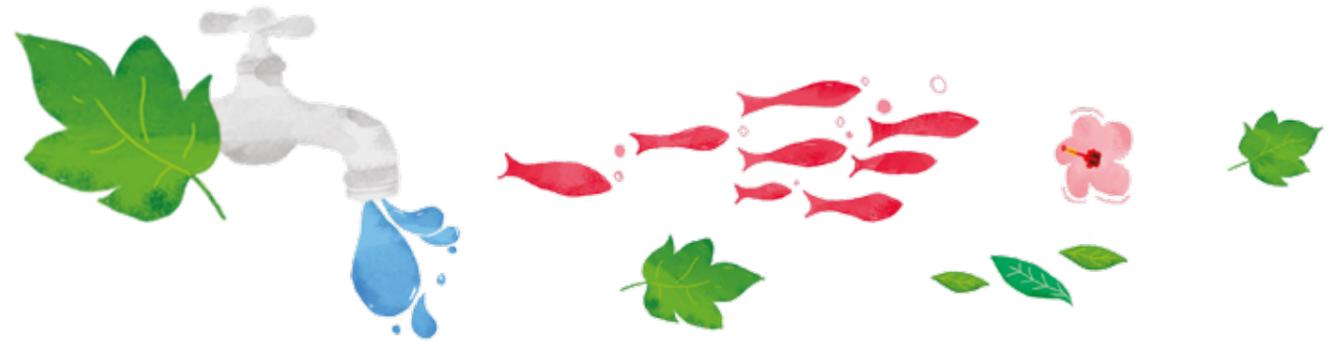
La présentation illustrée de notre cartographie des parties prenantes confirme l'existence d'un écosystème complexe, constitué de deux catégories principales :

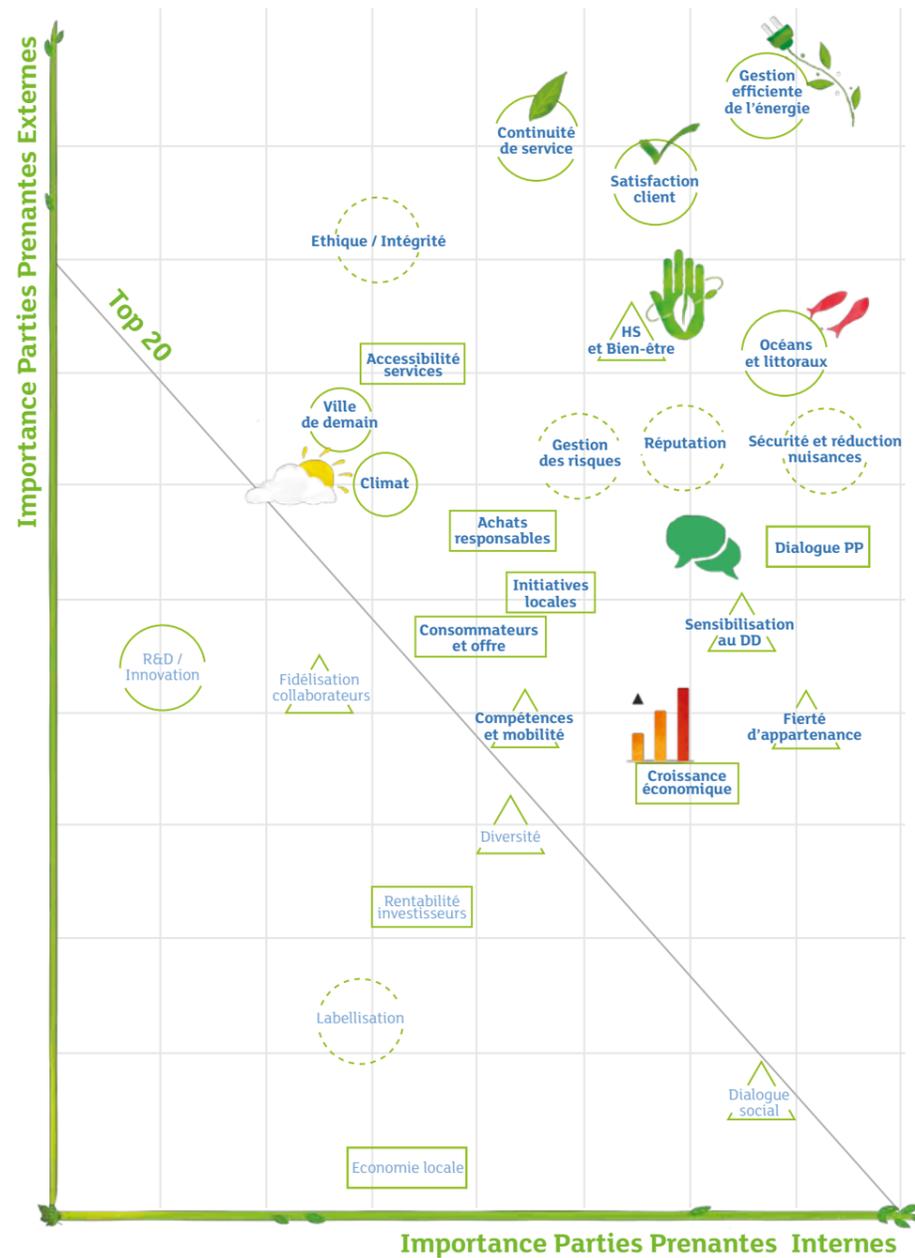
- Les parties prenantes internes incluant les collaborateurs, les instances de gouvernance, les partenaires sociaux...
- Les parties prenantes externes constituées de 3 sous-catégories :
 - les régulateurs
 - les partenaires économiques
 - les influenceurs sociétaux



Classement par ordre décroissant de priorité des parties prenantes au sein de chaque sous-catégorie

S'appuyant sur les principes de la version 4 de la GRI, Lydec a réalisé en 2016 un travail d'analyse des attentes de ses parties prenantes dans le cadre de la réalisation d'une matrice de matérialité. À l'issue d'une consultation de 4 000 de nos parties prenantes, 20 enjeux ont été identifiés comme prioritaires pour Lydec.





- △ Enjeux "collaborateurs"
- Enjeux "évolution des métiers"
- Enjeux "création de valeur"
- Enjeux "gouvernance et management d'entreprise"

Ces 20 enjeux se répartissent dans 4 catégories :

- Enjeux « collaborateurs »
- Enjeux « évolution des métiers »
- Enjeux « création de valeurs »
- Enjeux « gouvernance et management d'entreprise »

Nos enjeux économiques



La relation client est au cœur des enjeux pertinents pour les parties prenantes de Lydec. Continuité de service, satisfaction des clients, accessibilité des services aux personnes en difficulté sont classés dans les 12 enjeux prioritaires des parties prenantes. Le degré de priorisation de ces enjeux conforte notamment la politique d'ingénierie sociétale de Lydec, vis-à-vis des habitants des quartiers d'habitat informel. En tant qu'opérateur de services essentiels, Lydec a en effet développé une expertise fondée sur la sensibilisation, l'accompagnement et la concertation afin de contribuer à la transformation de la ville en impliquant ses habitants. La définition d'engagements de services ou le déploiement du programme INDH-Inmae mené dans les quartiers d'habitat informel sont ainsi des leviers de performance opérationnelle et économique durable.

Nos réalisations

Accès aux services essentiels

86 000 foyers du Grand Casablanca concernés d'ici 2020 :
 - 43% raccordés à fin 2016
 - 20% en cours de raccordement



Dialogue avec les parties prenantes

Engagements de service :
 - Taux de respect à fin 2016 : 96%
 - Actualisation des engagements : adoption de 10 nouveaux engagements de service le 1^{er} juillet 2016

Un enjeu structurant pour Lydec

Selon l'enquête de satisfaction menée par Lydec en 2016 auprès de ses clients particuliers, 93% estiment que l'entreprise respecte l'environnement et 91% qu'elle sensibilise les citoyens à l'importance du respect de l'environnement. Dans le cadre de la consultation de ses parties prenantes aux enjeux RSE de juillet 2016, Lydec les a interrogé sur leur perception de son engagement en faveur de la RSE : 65% des répondants jugent le niveau de responsabilité sociétale de Lydec de «Pionnier à Engagé».

Nos enjeux environnementaux

Compte tenu de la nature de ses activités, les enjeux environnementaux sont des enjeux prioritaires pour Lydec.
La gestion efficiente de l'énergie, est ainsi classée première dans la matrice de matérialité.
La préservation des océans et des littoraux est classée 4^{ème} pour l'ensemble des parties prenantes et première pour les collaborateurs.



Nos réalisations

Gestion efficiente de l'énergie

- Réduction de 5,5% de la consommation électrique interne entre 2015 et 2016.
- Réalisation du **1^{er} Bilan carbone** de Lydec : 85% des émissions de GES de Lydec issues des activités de distribution d'électricité et d'éclairage public.
- Définition du **plan d'action d'Efficacité Energétique Eclairage Public** (3EP) avec pour objectif de réaliser une économie d'énergie allant jusqu'à 20% à l'horizon 2020 par rapport à 2015 soit une réduction de l'ordre de 16 000 tonnes équivalent CO₂.

Préservation des océans et littoraux

- 1 110 conventions signées entre Lydec et les industriels pour **limiter la charge polluante** en amont.
- 36 stations de surveillance couvrant 14 plages et ayant abouti à la réalisation et l'analyse de 276 prélèvements des eaux de baignade en 2016.
- **24 km de littoral casablancais dépollués**, suite à la mise en service du Système Anti-Pollution Est du Grand Casablanca.



“

En 2016, Lydec s'est pleinement investie dans la recherche de solutions intelligentes afin d'améliorer la performance opérationnelle mais aussi environnementale de ses métiers. Nous avons développé plusieurs outils permettant d'améliorer le ciblage des investissements afin de répondre aux enjeux d'extension urbanistique de la ville et à ses impacts environnementaux. Nous avons également renforcé la corrélation entre le rendement technique et le taux de renouvellement des réseaux eau et électricité, dans une optique de gestion durable des ressources naturelles de notre territoire d'ancrage. S'agissant de l'impact direct de nos activités, nous avons poursuivi notre processus d'amélioration de la gestion de nos biens déposés (récupération, réutilisation ou recyclage de nos biens de chantiers). Enfin, nous avons renforcé notre partenariat avec les différentes parties prenantes composant le programme Casablanca Smart City afin de construire ensemble des solutions innovantes répondant aux différents défis rencontrés par la Ville qu'ils soient techniques, mais aussi de gouvernance ou de mobilisation des acteurs concernés.

Saad Azaoui
Directeur du Patrimoine de Lydec

”

Nos enjeux sociaux

Les enjeux sociaux sont une attente particulièrement prioritaire de nos parties prenantes internes : collaborateurs, partenaires sociaux et instances de gouvernance. Assurer la sécurité de nos collaborateurs et de nos sous-traitants et renforcer la fierté d'appartenance de nos collaborateurs apparaissent comme prioritaires de leur point de vue.

Nos réalisations

Développement de la prévention, santé et sécurité au travail

- Plus de 27 000 heures de formation dispensées aux collaborateurs dans le domaine de la Qualité-Santé et Sécurité.
- 21 animateurs Prévention Sécurité.
- **Double certification du Système de Management Santé et Sécurité au Travail** selon le référentiel international OHSAS 18 001 et la norme marocaine NM 00.5.801.
- 15 audits et accompagnement des sous traitants et plus de 6 000 visites de chantiers sous-traitants réalisés en 2016.
- Un 7^{ème} enjeu inclus au projet d'entreprise de Lydec dans le cadre de la Revue stratégique d'octobre 2016 : l'enjeu « **Sécurité absolue** ».



Nos enjeux sociétaux

On retrouve dans les 12 premiers enjeux prioritaires de la matrice de matérialité, deux enjeux fondamentaux de la démarche RSE de Lydec : l'implication des parties prenantes à notre démarche et la co-construction de solutions innovantes. Ces enjeux sont notamment intégrés dans l'engagement 4 du Plan d'Actions Développement Durable de Lydec « Contribuer à l'attractivité du Grand Casablanca », et plus particulièrement au travers de ses objectifs 18 « Sensibiliser nos parties prenantes à l'environnement et au développement durable » et 19 « Contribuer à l'amélioration du cadre de vie ».

Nos réalisations

L'éco-innovation en partenariat avec la société civile

- **Lancement des activités de la Fondation Lydec** en janvier 2015 dans trois domaines d'intervention :
 - l'Environnement et plus particulièrement dans les domaines de l'éducation à l'environnement et au développement durable et de la valorisation de l'espace public urbain ;
 - la Solidarité de proximité, notamment dans les domaines de l'insertion économique et sociale et du soutien à l'éducation ;
 - l'Engagement sociétal des collaborateurs par le biais du mécénat de compétences et du soutien aux projets associatifs des collaborateurs.
- 13 partenariats structurants avec des associations de référence, concrétisés dans le cadre de 34 actions.
- 1 600 m² d'espace expérimental d'agriculture urbaine mis en place sur le site de la Step de Médiouna.



Notre stratégie climat

Notre plan d'Actions Changement Climatique

Pour contribuer à répondre aux enjeux du changement climatique et de la gestion des ressources naturelles sur son territoire d'ancrage, Lydec a élaboré un plan d'actions en janvier 2016. Le plan d'actions changement climatique vise « **la maîtrise des effets et l'adaptation au changement climatique sur le territoire du Grand Casablanca** ». Elaboré au niveau de la Direction Générale, ce plan d'actions s'articule autour de **3 enjeux prioritaires : l'eau, l'énergie, l'océan**.

Il se concrétise autour de 3 axes, permettant à Lydec de collaborer avec l'ensemble des parties prenantes intéressées.

| Axes | Objectifs | Actions |
|---|---|---|
| Opérationnel et métiers | Valoriser notre expertise auprès de nos clients et mettre en valeur l'ingénierie technique et sociétale de Lydec dans le domaine du changement climatique | Actions sur le périmètre interne de Lydec (bilans carbone et hydrique) Actions développées au niveau des métiers eau, assainissement, éclairage public, électricité |
| Institutionnel | Renforcer les compétences des collaborateurs dans l'évolution de leurs métiers dans les domaines liés aux effets du changement climatique | Participation aux coalitions thématiques et initiatives fédérant le secteur privé Organisation d'événements avec les institutionnels, notamment avec les Autorités locales (Région Casa Settat, Ville de Casablanca...) dans le cadre d'une approche territoriale du Changement Climatique |
| Sensibilisation des parties prenantes, en partenariat avec la société civile | Agir en tant qu'entreprise citoyenne et responsable auprès de ses parties prenantes et valoriser la démarche RSE de Lydec | Développement de projets de sensibilisation au bénéfice des collaborateurs, écoles, universités, clients, collectivités (élus et autorités), associations de proximité, en s'appuyant sur la Fondation Lydec |

Nos engagements climat

Notre feuille de route pour le changement climatique

Afin de contribuer concrètement à la feuille de route marocaine sur le changement climatique, Lydec a annoncé, en juin 2016, **3 engagements « métiers »** répondant aux enjeux d'atténuation et d'adaptation au changement climatique sur son territoire d'ancrage :

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

Ces trois engagements reposent sur **3 principes structurants**, visant à développer l'approche partenariale, notamment publique-privée, dans le domaine du changement climatique :

- > **Principe N°1** : Sensibiliser et mobiliser nos parties prenantes sur les enjeux du changement climatique
- > **Principe N°2** : Intégrer la vision de nos parties prenantes à notre plan d'actions, avec l'appui du comité d'experts changement climatique de Lydec
- > **Principe N°3** : Co-construire des solutions innovantes pour le Climat, en partenariat avec la société civile

Notre participation à la COP22



MARRAKECH
COP22 | 2016 | CMP12
UN CLIMATE CHANGE CONFERENCE

La COP de l'action a représenté une plateforme idéale pour présenter les engagements pris par Lydec et les projets menés dans le domaine du développement durable et du changement climatique. La COP22 a également représenté une opportunité de structurer d'avantages la stratégie partenariale à travers des débats avec les tissus institutionnels et associatifs, lesquels serviront à nourrir ses projets à venir.

Du 7 au 18 novembre, le stand partenarial SUEZ-Lydec, constitué en « **Agora des Solutions** » et axé autour de deux axes majeurs (l'économie circulaire et la protection des océans et des littoraux) **a accueilli plus de 30 conférences, débats et interventions**, dont 7 organisées par Lydec et ses partenaires associatifs tels que l'Association Recherche-Action pour le Développement Durable ou la Faculté des Sciences et Techniques de Mohammed VI afin de présenter nos projets communs tels que les éco-hammams, le jardin expérimental d'agriculture urbaine de Médiouna ou le projet de modélisation des risques d'inondations dans le Grand Casablanca.

Par ailleurs trois thèmes prioritaires et conjoints à la stratégie du Groupe SUEZ et de Lydec ont été mis en avant durant **des side events à savoir « océans et climat », « l'économie verte et circulaire » et « la sensibilisation au développement durable »**.

Une Agora des solutions en faveur de la lutte contre le changement climatique :

- Plus de 3 000 visiteurs sur le stand SUEZ-Lydec
- Plus de 6 000 personnes ayant suivi la retransmission en direct du side-event «Sensibilisation au développement durable» de la Fondation Lydec
- Participation de Lydec à plus de 10 side events organisés par des partenaires



Notre notation extra financière

Depuis plus de 10 ans, la performance extra-financière de notre entreprise fait l'objet d'un suivi par les parties prenantes, dont les agences de notation extra-financière. **Lydec a ainsi été la première entreprise marocaine à solliciter fin 2003 une notation extra-financière sur l'ensemble des domaines de la RSE.**

La performance extra-financière de Lydec lui a ainsi permis de se voir décerner les «**Trophées Top Performer RSE**» remis par Vigeo lors de ces trois éditions :

- En 2012, Lydec a été récompensée pour son engagement en faveur du respect des droits de l'Homme ;
- En 2014, le classement de l'entreprise se confirme, à travers la reconnaissance de la performance de sa politique RH ainsi que de sa politique SST ;
- En 2015, la maturité de la démarche RSE de Lydec et les résultats obtenus suite à la mise en œuvre de son PADD 2020 lui ont permis de recevoir, pour la première fois, le Trophée Top Performer dans 3 domaines de la RSE : la maîtrise des impacts sur l'eau, la non-discrimination et promotion de l'égalité entre les genres et la contribution aux causes d'intérêt général.

Cette amélioration notoire de la performance durable de Lydec a également permis à notre entreprise de se voir décerner en 2016 le label RSE de la CGEM mais aussi d'intégrer pour la première fois le palmarès Emerging Market 70 de l'agence de notation extra-financière Vigeo (devenue Vigeo Eiris en 2015), aux côtés de 6 autres entreprises marocaines.



Enfin, Lydec a publié en janvier 2017 sa **première « Communication On Progress »**, en niveau « **Global Compact Active** », au titre de la mise en œuvre des Principes du Pacte Mondial des Nations Unies, dont elle est signataire depuis octobre 2015.



Pour plus d'informations : <http://www.vigeo-eiris.com/>

Pour retrouver la publication de notre COP 2016 : <https://www.unglobalcompact.org/participation/report/cop/create-and-submit/active/302291>

“ *L'action de la Fondation Lydec dans le domaine de la sensibilisation et l'éducation à l'environnement et au développement durable a été structurante dans la mise en œuvre de notre plan d'actions changement climatique. C'est pourquoi nous avons choisi d'organiser un side event sur le thème des usages et comportements pour l'adaptation au changement climatique. Ce side event a été suivi par plus de 6 000 spectateurs en direct sur Facebook, preuve de l'intérêt accordé par nos parties prenantes à notre action sociétale et de la richesse des échanges avec la société civile.* ”

Abdellah Talib
 Directeur Communication, Développement Durable et Innovation de Lydec
 Vice-Président de la Fondation Lydec



Perspectives



Au rythme des annonces du changement climatique et de l'urgence environnementale à l'échelle planétaire, il est devenu évident que les villes, cadre de vie de plus de la moitié des humains, doivent considérer que l'adaptation au changement climatique n'est plus un choix mais un impératif d'action politique, économique, écologique et citoyen. Une démarche transversale qui appelle à transformer les façons de penser, penser et pratiquer le développement et l'aménagement des territoires dans une vision prédictive et durable, en raisonnable avec le génie du lieu. Les villes vont donc devoir s'adapter, se transformer et se réinventer.

Nous sommes à la croisée des chemins sous l'effet de mouvements et de facteurs puissants : évolutions démographiques, changement climatique, raréfaction des ressources naturelles et transformation des modes de vie et des pratiques sociales, qui feront que nos villes seront radicalement différentes de celles que nous connaissons aujourd'hui. Relever ce défi, est une écriture à plusieurs mains qui impose la mobilisation de tous les acteurs : élus, citoyens, décideurs publics et privés.



Charaf-Eddine Berrada
Architecte expert programmiste,
Président de Cobaty International
et Cobaty Maroc
Membre du Comité d'experts changement
climatique de Lydec



Siège : 48 rue Mohamed Diouri - BP 16048 - Casablanca
Contact sur la démarche RSE de Lydec : rse@lydec.co.ma
Site web : www.lydec.ma
Blog externe : blog.lydec.ma