

Rapport annuel 1999



EAU



ELECTRICITÉ



ASSAINISSEMENT



Rapport annuel | 1999



LYONNAISE DES EAUX DE CASABLANCA

Siège : 48, rue Mohamed Diouri • B.P. 16048 • 2000 Casablanca

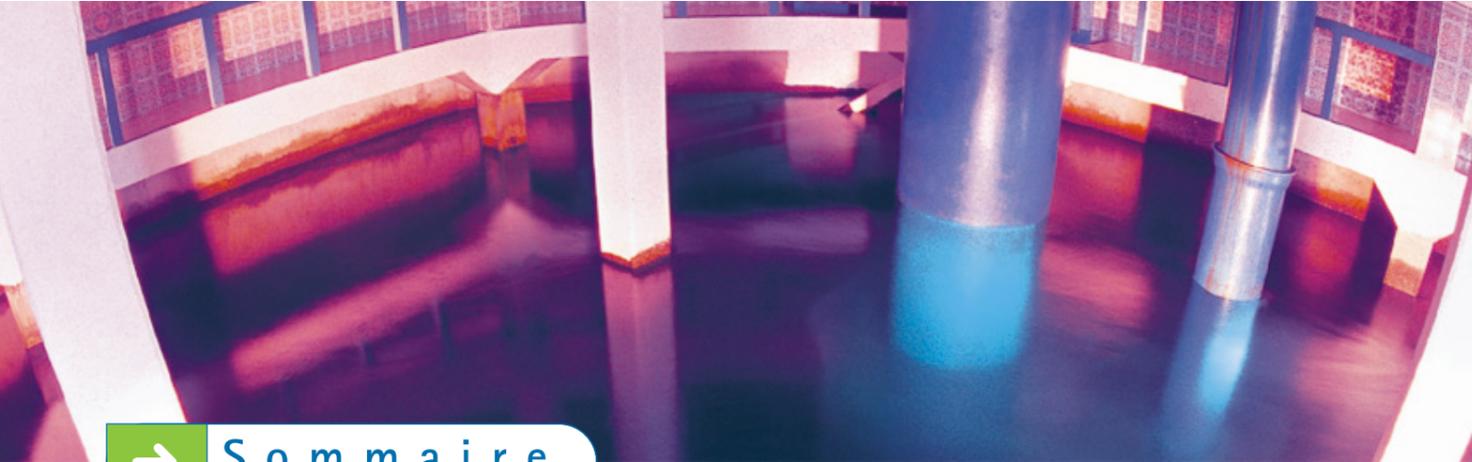
Direction Générale : Angle Avenue Hassan I^{er} et rue Gouraud • Casablanca

Tél : 022 54 90 54 (lignes groupées)

Conception : Kilim
Direction de la Communication - Octobre 2000



Toutes nos énergies pour vous.

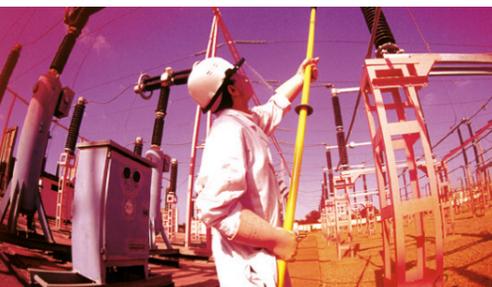


→ Sommaire

Le mot du Directeur Général : p3

La naissance de LYDEC : p4

- > Champs du contrat
- > Objectifs
- > Relations avec les partenaires



Les structures : p6

- > Composition du Conseil d'administration
- > Comité exécutif
- > Comité de direction

Les chiffres clés : p8

- > Capital
- > Investissements
- > Effectif
- > Evolution du chiffre d'affaires
- > Evolution du résultat net

Les faits marquants : p10



L'activité en 1999 : p12

- > Exploitation électricité
- > Exploitation eau
- > Exploitation assainissement

Les améliorations apportées au client : p18

- > Mieux connaître nos clients
- > Une organisation spécialisée
- > Un meilleur accueil, toujours plus proche
- > Une facturation fiable

Les moyens : p22

- > Des salariés plus impliqués dans le changement
- > Des systèmes d'informations toujours plus performants
- > Une communication mobilisatrice

Ajouter de la valeur locale : p27

- > Electrification des bidonvilles
- > Protection de l'environnement
- > LYDEC, créateur d'emploi
- > LYDEC, supporter officiel de Maroc 2006

Rapport financier : p30

- > Résumé exécutif
- > Résolutions
- > Rapport des commissaires aux comptes
- > Bilan
- > Compte de produits et charges



→ Délégations & Agences LYDEC

DELEGATION AIN CHOCK – HAY EL HASSANI

- > Boulevard Ghandi
Tél : 022 95 95 95 – Fax : 022 23 02 88

DELEGATION AIN SEBAA – HAY MOHAMMADI

- > Angle allée des Mûriers et Eucalyptus
Tél : 022 35 00 54 / 55 – Fax : 022 35 39 56

DELEGATION BEN M'SIK – SIDI OTHMANE

- > Km 7 Dar Bouazza route mediouna
Tél : 022 29 19 01 / 04 – Fax : 022 29 19 03

DELEGATION CASA – ANFA

- > 48, rue Mohamed Diouri
Tél : 022 54 90 54 – Fax : 022 54 95 07

DELEGATION DERB SULTANE – EL FIDA

- > Route Oued Ziane
Tél : 022 81 28 15 – Fax : 022 81 29 24

DELEGATION SIDI-BERNOUSSI – ZENATA

- > Angle Bd Ben Said Salah et Mokhtar Ben Ahmed El Garmaoui – 20600
Tél : 022 73 15 74 / 75 – Fax : 022 73 79 80

DELEGATION MOHAMMEDIA

- > 52, Boulevard Hassan II, Mohammedia
Tél : 023 31 06 71 / 72 – Fax : 023 32 52 71

AGENCE MOULAY RACHID

- > Angle Av. N et Bd Akid EL Allam
Tél : 022 55 38 98 – Fax : 022 56 89 56

AGENCE OULFA

- > N° 5, Hay Mers, Mazola, Rue 11
Tél : 022 90 05 70 – Fax : 022 89 63 36

AGENCE DAR LAMANE

- > Place de la Mosquée – Dar Lamane (près du complexe sportif)
Tél : 022 60 78 69 – Fax : 022 61 36 94

AGENCE KOUTOUBIA

- > Résidence Koutoubia, N° 5, Aïn Chock
Tél : 022 50 56 52 / 53 – Fax : 022 50 56 52

AGENCE MOHAMMEDIA EL ALIA

- > Bd de la Résistance, Hassania 1
Tél : 023 28 38 38

AGENCE MOULAY HASSAN 1^{er}

- > Angle Av. Hassan 1^{er} et Rue Gouraud
Tél : 022 54 95 95 – Fax : 022 54 90 38

AGENCE AÏN HARROUDA

- > Lot Guessous, N° 55
Tél : 022 33 23 76





	1999	1998
Chiffre d'affaires	3 638 049	3 343 992
Achats de fluides	- 2 788 455	- 2 713 804
Marges sur ventes	849 594	630 188
Production de l'exercice	298 637	249 666
Ventes de biens et services	234 612	188 199
Immobilisation produite pour soi-même	64 174	61 467
Consommation de l'exercice	- 565 741	- 416 222
Achats consommés de matières et fournitures	- 444 318	- 239 978
Autres charges externes	- 121 423	- 176 244
Valeur ajoutée	582 639	463 632
Transfert vers fonds de travaux	43 008	25 290
Charges de personnel	- 481 359	- 455 639
Impôts et taxes	- 9 080	- 10 388
Excédent Brut d'Exploitation (insuffisance)	135 208	22 895
Autres produits d'exploitation		
Autres charges d'exploitation		
Reprises d'exploitation ou transfert de charges	111 656	
Dotations d'exploitation	- 180 992	- 193 842
Résultat d'exploitation	65 872	- 170 947
Résultat financier	- 2 003	9 723
Résultat courant	63 869	- 161 224
Résultat non courant	1 632	2 003
Résultat (perte) net de l'exercice	65 501	- 159 221

CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT (CAF)	1999	1998
Résultat net de l'exercice	65 501	- 159 221
Dotations d'exploitation	61 063	49 470
Dotations financières		
Dotation Provision durable		
Dotations pour renouvellement		
Reprises d'exploitation	- 27 941	
Reprises financières		
Reprises non courantes		
Produits des cessions d'immobilisations		
Valeurs nettes d'amortissements immobilisations		
Valeurs nettes d'amortissements immobilisations cédées		
Capacité d'autofinancement (CAF)	98 623	- 109 751
Distribution de bénéfices		
Autofinancement	98 623	- 109 751



1999 est la deuxième année d'activité de LYDEC en tant que gestionnaire délégué de la distribution d'eau, d'électricité et de l'assainissement liquide à Casablanca. Naturellement, la période allant de la date de signature du contrat à décembre 1997, a été pour nous plus une phase d'observation et surtout de découverte.

Une fois les grands axes d'intervention définis et la stratégie élaborée, l'année 1998 fut marquée essentiellement par le lancement des grands chantiers. 1999, quant à elle, est incontestablement l'année de la consolidation.

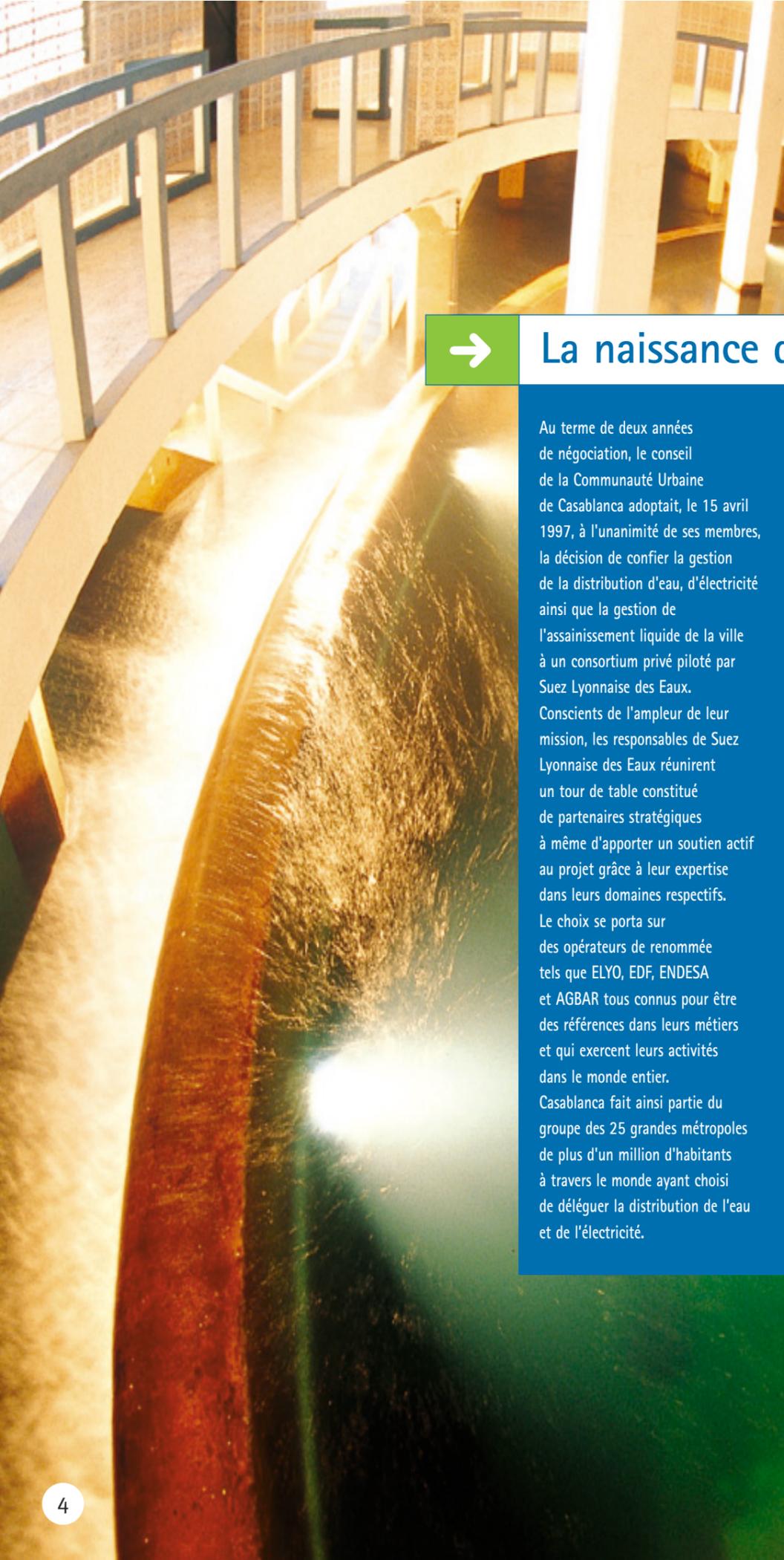
En effet, notre nouvelle organisation a commencé à prendre forme et les premières réformes ont donné des résultats significatifs en progression continue.

Sur le terrain, LYDEC a ouvert d'importants chantiers portant en priorité sur la lutte contre les inondations, la sécurisation des infrastructures de distribution électrique, l'amélioration du service au client qui est mis au centre des préoccupations de l'entreprise. Ceci a pu être réalisé grâce à la mobilisation générale du personnel de LYDEC et à la refonte de l'organisation et des modes de management.

Aujourd'hui, la valeur ajoutée de LYDEC n'est plus à démontrer. En plus d'être un partenaire de taille des communes, LYDEC est fortement impliquée dans des actions citoyennes telles que l'électrification des bidonvilles et la protection de l'environnement. Mais nos ambitions pour le Grand Casablanca vont encore plus loin et LYDEC réaffirme, aujourd'hui, sa ferme volonté de réussir avec la Communauté Urbaine de Casablanca ce partenariat pour l'avenir, avec comme priorité la recherche permanente du meilleur service et l'amélioration progressive du cadre de vie de la population casablancaise.

En d'autres termes, il s'agit de doter la ville d'infrastructures dignes des grandes métropoles économiques mondiales.

Guy CANAVY,
Directeur Général



La naissance de LYDEC

Au terme de deux années de négociation, le conseil de la Communauté Urbaine de Casablanca adoptait, le 15 avril 1997, à l'unanimité de ses membres, la décision de confier la gestion de la distribution d'eau, d'électricité ainsi que la gestion de l'assainissement liquide de la ville à un consortium privé piloté par Suez Lyonnaise des Eaux.

Conscients de l'ampleur de leur mission, les responsables de Suez Lyonnaise des Eaux réunirent un tour de table constitué de partenaires stratégiques à même d'apporter un soutien actif au projet grâce à leur expertise dans leurs domaines respectifs. Le choix se porta sur des opérateurs de renommée tels que ELYO, EDF, ENDESA et AGBAR tous connus pour être des références dans leurs métiers et qui exercent leurs activités dans le monde entier.

Casablanca fait ainsi partie du groupe des 25 grandes métropoles de plus d'un million d'habitants à travers le monde ayant choisi de déléguer la distribution de l'eau et de l'électricité.



Compte de Produits et Charges

Exercices clos les 31 décembre 1999 et 1998

montants exprimés en milliers de dirhams

NATURE	1999	1998
PRODUITS D'EXPLOITATION		
Vente de marchandises	3 638 049	3 343 992
Vente de biens et services	183 854	163 422
Variation des stocks		
Immobilisations produites pour soi-même	64 174	61 467
Subvention d'exploitation		
Autres produits d'exploitation	50 758	24 777
Reprises d'exploitation : transfert de charges	154 663	25 290
TOTAL I	4 091 498	3 618 948
CHARGES D'EXPLOITATION		
Achats revendus de marchandises	- 2 788 455	- 2 713 804
Achats consommés de matières et fournitures	- 434 202	- 232 934
Autres charges externes	- 121 423	- 176 244
Impôts et taxes	- 9 080	- 10 388
Charges de personnel	- 481 359	- 455 639
Autres charges d'exploitation	- 10 115	- 7 044
Dotations d'exploitation	- 180 992	- 193 842
TOTAL II	- 4 025 626	- 3 789 895
RESULTAT D'EXPLOITATION (I-II)	65 872	- 170 947
Résultat financier (IV-V)	- 2 003	9 723
Résultat courant	63 869	- 161 224
Résultat non courant	1 632	2 003
Résultat avant impôt	65 501	- 159 221
Impôt sur le résultat		
RESULTAT NET	65 501	- 159 221



ACTIF		
Actif immobilisé	31/12/99	31/12/98
Actif immobilisé domaine concédé	4 741 225	4 487 840
Immobilisations en non valeur	90 540	49 275
Immobilisations incorporelles	520 958	158 252
Immobilisations corporelles	87 685	62 316
Immobilisations financières	6 537	6 479
Immobilisation en cours	7 121	49 466
S/ Total	5 454 066	4 813 628
Actif circulant		
Stocks	40 265	52 886
Clients et comptes rattachés	1 124 721	854 118
Autres débiteurs	847 038	837 801
Titres et valeurs de placements	238 000	304 961
S/Total	2 250 024	2.049 766
Disponibilités	37 187	5 779
TOTAL ACTIF	7 741 277	6 869 173
PASSIF		
Financement permanent	31/12/99	31/12/98
Droits de l'autorité délégante	4 741 225	4 487 840
Capitaux propres	276 888	61 387
Provisions pour risques et charges		27 941
Dettes financières	75 801	42 154
S/Total	5 093 914	4 619 322
Passif circulant		
Fournisseurs et comptes rattachés	1 128 247	1 036 141
Autres créditeurs	1 246 062	1 066 715
Autres provisions pour risques et charges	39 227	84 363
S/ Total	2 413 536	2 187 219
Trésorerie Passif	233 827	62 632
TOTAL PASSIF	7 741 277	6 869 173

LYDEC (Lyonnaise des Eaux de Casablanca) est donc née après deux années de négociation entre le Groupe Suez Lyonnaise des Eaux et la Communauté Urbaine de Casablanca. Ce contrat de gestion déléguée, signé le 28 avril 1997, est considéré comme le premier de ce type sur le continent africain, puisqu'il porte à la fois sur l'eau, l'assainissement et l'électricité.

En optant pour le système de gestion déléguée, la collectivité, tout en réservant au secteur privé la charge des investissements et la gestion du service, assure le contrôle permanent du service délégué, conserve son patrimoine et la responsabilité de fixer les grands objectifs.

Pour la CUC, ce choix constitue une garantie :

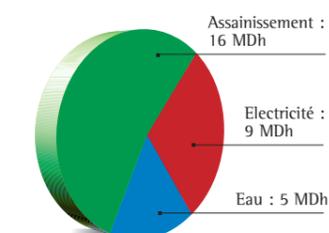
- de bénéficier d'une vision à long terme et d'une planification étudiée qui prennent en compte le développement de la ville ;
- d'assurer aux habitants de Casablanca un meilleur cadre de vie grâce à une qualité de service en constante amélioration et une mise à niveau des réseaux de distribution aux standards internationaux ;
- de bénéficier d'investissements financés par des ressources externes optimisées et de délais de réalisation des travaux les plus courts ;
- de bénéficier aussi des savoir-faire, des transferts technologiques nécessaires et des fruits des recherches développées par les partenaires de LYDEC à l'international.

Le champ du contrat englobe la distribution de l'eau potable, l'assainissement liquide, le captage, l'adduction et le traitement de l'eau issue des sources, nappes et forages dans le périmètre de la CUC et de 13 communes périphériques. Il prévoit également la distribution de l'électricité sur le même périmètre et, à terme, sur la totalité de la Wilaya du Grand Casablanca.

Le contrat prévoit en outre, un contrôle continu exercé par la Communauté Urbaine de Casablanca et notamment sur les plans technique et financier, y compris la gestion des services et des tarifs. Une commission réunissant les représentants de la CUC, du Ministère de l'Intérieur et de LYDEC est ainsi chargée du suivi de l'exécution du contrat. En outre, une commission de contrôle constituée de représentants du Ministère de l'Intérieur et de la CUC assure un contrôle permanent.

LYDEC prend en charge, avec ses capitaux propres et des fonds d'emprunt, les investissements nécessaires à la construction des ouvrages, assure ensuite le service en supportant l'ensemble des charges et des risques d'exploitation et remet enfin gratuitement au terme de la concession, les ouvrages à la collectivité publique.

Les grandes métropoles mondiales ont opté pour la gestion déléguée de leurs services publics : plus de 25 villes de plus d'un million d'habitants dont Paris, Berlin, Buenos Aires, Atlanta.



Investissements sur 30 ans : sur 30 milliards de dirhams d'investissements, LYDEC apporte 10 milliards.



→ Les structures

→ Conseil d'Administration

- Jérôme MONOD - SLDE
- Bernard PRADES - SLDE
- Gérard PAYEN - SLDE
- Dominique MANGIN d'OUINCE - SLDE
- Michel BLEITRACH - ELYO
- Jean Daniel LEVY - ELYO
- Yves REYMOND - ELYO
- François AILLERET - EDF International
- Henri BOYE - EDF International
- José Luis ALFARO BOZALONGO - ENDESA Internacional
- Francisco MUNOZ PEREZ - ENDESA Internacional
- José VILA BASSAS - AGBAR

→ Comité Exécutif

- Dominique MANGIN d'OUINCE - SLDE
- Yves REYMOND - ELYO
- Gilbert COTTO - EDF International
- Francisco MUNOZ PEREZ - ENDESA Internacional
- José VILA BASSAS - AGBAR
- Guy CANAVY - LYDEC



Conformément à la mission de Commissariat aux comptes qui nous a été confiée par votre assemblée générale réunie le 2 juin 1999, nous avons procédé à l'audit des états de synthèse, ci-joints, de la Lyonnaise des Eaux de Casablanca arrêtés au 31 décembre 1999, lesquels comprennent le bilan, le compte de produits et charges, l'état des soldes de gestion, le tableau de financement et l'état des informations complémentaires. Ces états de synthèse, qui font ressortir un montant de capitaux propres de 276 888 KDH et un bénéfice de 65 501 KDH, sont de la responsabilité des organes de gestion de la société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états de synthèse sur la base de notre audit.

A l'exception des questions évoquées au paragraphe 1 ci-après, nous avons effectué notre audit conformément aux normes de la profession. Ces normes requièrent que notre audit soit planifié et exécuté de manière à obtenir une assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives. Un audit comprend l'examen, sur la base de sondages, des documents justifiant les montants et les informations contenus dans les états de synthèse. Un audit comprend également une appréciation des principes comptables suivis, des estimations significatives retenues par la direction, ainsi que de la présentation générale des comptes. Nous estimons que notre audit fournit un fondement raisonnable à l'expression de notre opinion.

1 • Impossibilité de se prononcer sur les engagements de retraite

La note 2.8 de l'Etat des Informations Complémentaires explicite l'analyse des dirigeants de la LYDEC en ce qui concerne le traitement des engagements de retraite. La LYDEC y confirme que le financement des engagements de retraite de la RAD au 31 juillet 1997 au titre du personnel pensionné et en activité, évalué à un montant net de 800 millions de dirhams par l'expert de la CCR, ainsi que celui du coût d'actualisation du personnel pensionné à cette date, sont une dette de la CUC compte tenu du contrat de gestion déléguée qui traite de la subrogation de l'autorité déléguante dans les dettes d'exploitation de la RAD. En l'absence d'engagement formel de l'autorité déléguante de reprendre à sa charge les engagements de retraite de l'ex-RAD au 31 juillet 1997 (et le coût d'actualisation du personnel pensionné), nous ne pouvons nous prononcer sur l'exposition de LYDEC au risque de financement de ces engagements.

2 • Reprise de la réserve pour limitation relative à la provision pour renouvellement

L'étude conduite en 1999 sur la provision pour renouvellement a conclu à l'absence de nécessité de constater une telle provision. En conséquence, la société a repris sur l'exercice 1999 la provision pour renouvellement antérieurement constatée et figurant au bilan de l'exercice précédent pour MDh 27,9. Sous réserve de l'effet des questions discutées au paragraphe 1 et 2 ci-dessus, les états de synthèse donnent une image fidèle de la situation financière de la Lyonnaise des Eaux de Casablanca au 31 décembre 1999, du résultat de ses opérations ainsi que de l'évolution de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux principes comptables admis au Maroc.

Casablanca, le 30 mars 2000

Les Commissaires aux Comptes

ARTHUR ANDERSEN

Bachir Tazi
Associé Gérant

MASNAOUI, MAZARS & GUERARD

Abdelkader Maskaoui
Associé Gérant



Rapport général

des commissaires aux comptes



→ Comité de Direction

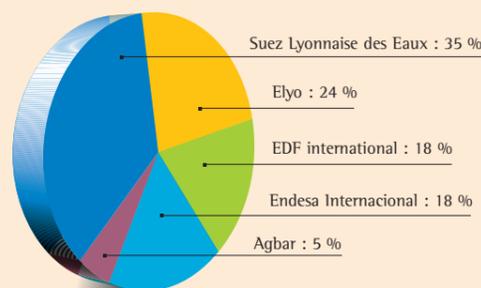
- | | |
|-----------------------|---------------------------------------|
| • Guy CANAVY | Directeur Général |
| • Jean-Bernard LEMIRE | Directeur Général Adjoint |
| • Pierre MUSQUERE | Directeur Général Adjoint |
| • Philippe RUEF | Directeur Général Adjoint |
| • Alain PERRET | Secrétaire Général |
| • Jawad BENHADDOU | Directeur des Systèmes d'informations |
| • Carlos ESTRADA | Directeur Financier |
| • Abdelhak AQALLAL | Directeur des Ressources Humaines |
| • Bouchra GHIATI | Directeur de la Communication |
| • Fouad DJERRARI | Chargé de mission |
| • Mustapha EL ATIQ | Chargé de mission |



→ Les chiffres clés

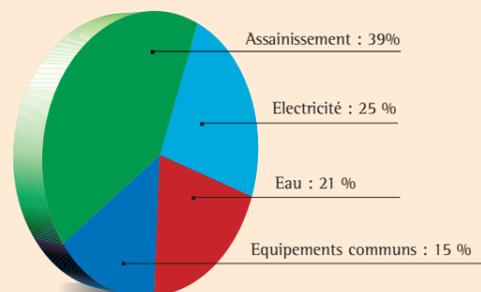
Actionnariat

Capital : 800 millions de dirhams



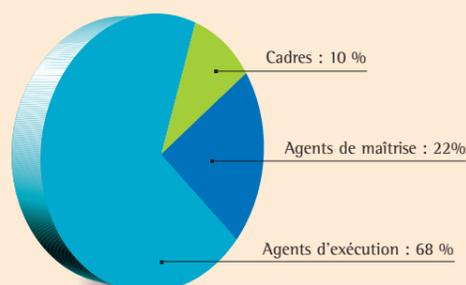
Investissements 1999

700 millions de dirhams



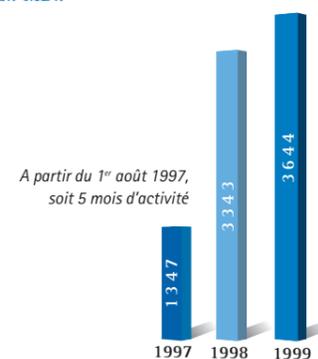
Effectifs à fin 1999

3769 salariés



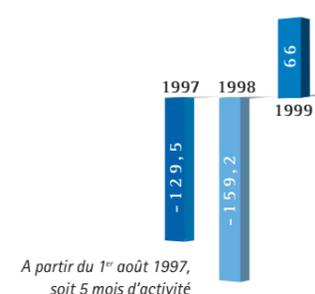
Evolution du chiffre d'affaires

En MDh



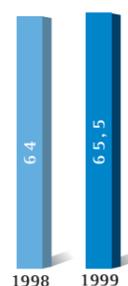
Evolution du résultat net

En MDh



Evolution du rendement Eau

En %



Evolution du rendement Electricité

En %



Ratification de la cooptation d'administrateur par le conseil

> Cinquième résolution

L'assemblée générale prend acte de la démission de Monsieur Gérard Payen de sa fonction d'administrateur à la date de la présente assemblée. L'assemblée générale ordinaire donne en tant que de besoin, à cet administrateur, quitus de sa gestion pour l'exercice 1999.

> Sixième résolution

L'assemblée générale nomme dans la fonction d'administrateur Monsieur Bernard Guirkinger. Le mandat de Monsieur Bernard Guirkinger prendra fin à la suite de l'assemblée générale ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2002.

> Septième résolution

L'assemblée générale donne décharge au cabinet Arthur Andersen représenté par Monsieur Bachir Tazi et au cabinet Masnaoui, Mazars et Guérard représenté par Monsieur Abdelkader Masnaoui de leur mandat de commissaire aux comptes pour l'exercice 1999 et renouvelle leur mandat de commissaire aux comptes pour l'exercice 2000.

Renouvellement du mandat des commissaires aux comptes

Pouvoir en vue de formalités légales

> Huitième résolution

L'assemblée générale ordinaire confère tous pouvoirs au porteur d'un original, d'une copie ou d'un extrait du présent procès verbal pour effectuer toutes formalités d'enregistrement, de dépôt, de publicité ou autres, prévues par la loi ou besoin sera.



Approbation
des comptes de
l'exercice clos
le 31 décembre
1999

> Première résolution

L'assemblée générale ordinaire, après avoir entendu le rapport du conseil d'administration sur sa gestion durant l'exercice 1999 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 1999, après avoir examiné les états financiers au 31 décembre 1999, approuve ces rapports, le bilan et les comptes de l'exercice 1999 tels qu'ils sont présentés, ainsi que toutes les opérations et les mesures traduites par lesdits comptes ou résumées dans les rapports des Commissaires aux comptes.

Elle donne quitus entier, définitif et sans réserve au conseil d'administration de sa gestion pour l'exercice 1999.

Affectation
du résultat

> Deuxième résolution

L'assemblée générale ordinaire constate que l'exercice 1999 est clos avec un résultat bénéficiaire de DH 65.500.812,60 et décide que ce résultat sera affecté en report à nouveau.

Ratification de
la cooptation
d'administrateur
par le conseil

> Troisième résolution

Monsieur Pedro Garcia Marquez ayant démissionné de sa fonction d'administrateur, l'assemblée générale ordinaire donne en tant que de besoin, à cet administrateur, quitus de sa gestion pour l'exercice 1999.

> Quatrième résolution

L'assemblée générale prend acte de la cooptation effectuée par le conseil d'administration du 29 mars 2000 concernant :

- Monsieur Jose Luis ALFARO et ratifie cette cooptation.

Le mandat de Monsieur Jose Luis ALFARO prendra fin à la suite de l'assemblée générale ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2002.



→ Les faits marquants



› La grille tarifaire de l'eau potable a été ajustée de 4,1% de façon homogène, au 1^{er} janvier 1999 suite à l'augmentation par l'ONEP des prix de l'eau à la production de 5,43%.

› Organisation de la 2^{ème} convention annuelle sous le thème "Tous acteurs du changement" avec la participation de près de 580 cadres et agents de maîtrise.



› Poursuite du sponsoring de l'émission "Dounya" diffusée le 15 mars consacrée à l'environnement.



› Pour mieux répondre aux attentes de notre clientèle, nos agences ouvrent désormais tous les jours du lundi au jeudi de 7H30 à 18H00 sans interruption, le vendredi de 7H30 à 11H15 et de 14H30 à 18H00 et le samedi de 8H00 à 11H30.



› Démarrage des inventaires des équipements et audits en vue du passage à l'an 2000. Cette opération devait déterminer le nombre des équipements électroniques en service à LYDEC, les éventualités de dysfonctionnement et quelles actions engager si certains de ces équipements tombaient en panne le 31 décembre 1999.



› Inauguration du Centre de Formation et de Perfectionnement où 74 000 heures de formation ont bénéficié à plus de 5700 participants : agents d'exécution, agents de maîtrise et cadres.

› Lancement avec l'association AFAK de l'opération "Plages Propres" qui prévoit le nettoyage des plages de Casablanca et Mohammédia tout au long de l'été.

› Participation à plusieurs manifestations locales pour la protection de l'environnement en partenariat avec les communes.



Le 31 décembre 1999 est le terme du deuxième exercice contractuel de la gestion déléguée des services publics de la distribution de l'électricité de l'eau potable et de l'assainissement.

Les efforts pour améliorer la qualité des services aux clients ont été poursuivis. La nouvelle agence " Moulay Rachid " a été ouverte, elle est conçue sur le même concept que celle de " Moulay Hassan 1^{er} ". Les horaires d'ouverture ont été adaptés et surtout, les clients ont désormais la faculté de payer leurs factures dans n'importe quelle agence de la Wilaya.

La grille tarifaire de l'eau potable a été ajustée de façon homogène au 1^{er} janvier 1999 suite à l'augmentation des prix de l'eau à la production.

Après des négociations difficiles, les prix moyens ont été augmentés à compter du 1^{er} octobre 1999 et les grilles tarifaires ont été ajustées en conséquence sans affecter les tranches sociales et les parties fixes.

Au cours de ces négociations, le principe de la réalisation d'un audit conjoint avait été retenu. Finalement, la Communauté Urbaine a pris la décision de faire réaliser, pour son compte, un audit de la gestion déléguée sur la période comprise entre le 1^{er} août 1997 et le 31 décembre 1999.

Concernant la gestion technique de l'exploitation, le recensement exhaustif des comptages électricité et eau a pris fin et le projet " rendement de réseau eau " a été lancé en raison des difficultés rencontrées pour améliorer le rendement en eau.

Le délestage du Collecteur Ouest a été mis en service en décembre 1999.

Enfin, en électricité, les opérations de changement de tension 110 / 220 Volts et les efforts de réduction des pertes et du nombre de coupures sont poursuivis.

Le poste de Sidi Othmane a été mis en service sous un mode d'exploitation provisoire.

Le passage à l'an 2000 a mobilisé l'ensemble des unités de l'entreprise. La collaboration de nos principaux partenaires (ONE, ONEP et ELYO) a été excellente. Aucun incident ne s'est produit dans la nuit du 31 décembre 1999 au 1^{er} janvier 2000.

L'organisation issue du projet " Synergie 2000 " a été mise en place, elle a obtenu un grand prix des Trophées de l'Innovation 1999 du Groupe Suez Lyonnaise des Eaux. Des séminaires, journées de réunions et des formations spécifiques ont été organisés pour mieux fédérer l'entreprise et renforcer le sentiment d'appartenance dans la dynamique du changement sur le chemin de la vision de LYDEC 2002.

La communication externe a été développée par l'organisation d'une conférence de presse, de participations à des séminaires et de visites du délestage du Collecteur Ouest. Enfin, LYDEC soutient la candidature du Maroc pour l'organisation du Mondial de football en 2006.

Un protocole d'accord avec l'association Maroc 2006 a été signé le 26 octobre.

1999 est la première année bénéficiaire de LYDEC avec un résultat net de 66 MDh.

Le chiffre d'affaires a atteint 3644 MDh, la marge totale est de 1016 MDh, les charges sont de 881 MDh et l'excédent brut d'exploitation de 135 MDh.

699 MDh d'investissements ont été réalisés en 1999, dont 448 MDh sur fonds propres, 140 MDh sur fonds de travaux et le solde sur financements tiers.

Tels sont les faits saillants de l'exercice 1999 qui s'inscrivent dans la dynamique du changement : de plus en plus de femmes et d'hommes de l'entreprise sont mobilisés, une nouvelle culture d'entreprise germe dans un environnement parfois difficile.



Résumé exécutif



› Renforcement du réseau de 8 nouveaux guichets avec l'inauguration de la nouvelle agence clientèle "Moulay Rachid" conçue sur le modèle de l'agence "Moulay Hassan 1^{er}".



› Mise en place de l'organisation issue du projet "Synergie 2000". Elle a obtenu le grand prix des Trophées de l'Innovation 1999 du Groupe Suez Lyonnaise des Eaux.

› Inauguration de la 1^{ère} tranche des travaux d'aménagement pour une meilleure communication entre les services au Siège Diouri.

Mise en service du Délestage du Collecteur Ouest qui met le quartier Bouchentouf à l'abri des inondations. Cette galerie longue de 4,5 Km et de près de 4 mètres de diamètre a pu être réalisée en 18 mois seulement pour un coût global de 180 MDh.



› Mise en service du poste Sidi Othmane sous un mode d'exploitation provisoire en attendant la réalisation du complément.

› Finalisation des plans de crise pour le "Passage à l'an 2000" après plusieurs exercices de simulation.



JUILLET

SEPTEMBRE

NOVEMBRE

AOÛT

OCTOBRE

DÉCEMBRE

› Réalisation d'une nouvelle conduite d'eau potable longue de 6,5 Km alimentant la zone de Sidi Bernoussi-Ain Sebâa qui permet de doubler la capacité de desserte de cette zone pour un coût de 22 MDh.



› Conformément aux dispositions contractuelles, LYDEC procède à des augmentations tarifaires de l'ordre de 6,3% pour l'eau potable, 8,6% pour l'assainissement et 0,8% pour l'électricité. Ces augmentations ne concernent pas les tranches sociales et les parties fixes.

› LYDEC annonce son soutien pour la candidature du Maroc pour l'organisation de la coupe du monde de football en 2006 et mobilise l'ensemble de ses moyens, humains et matériels, autour de ce défi.

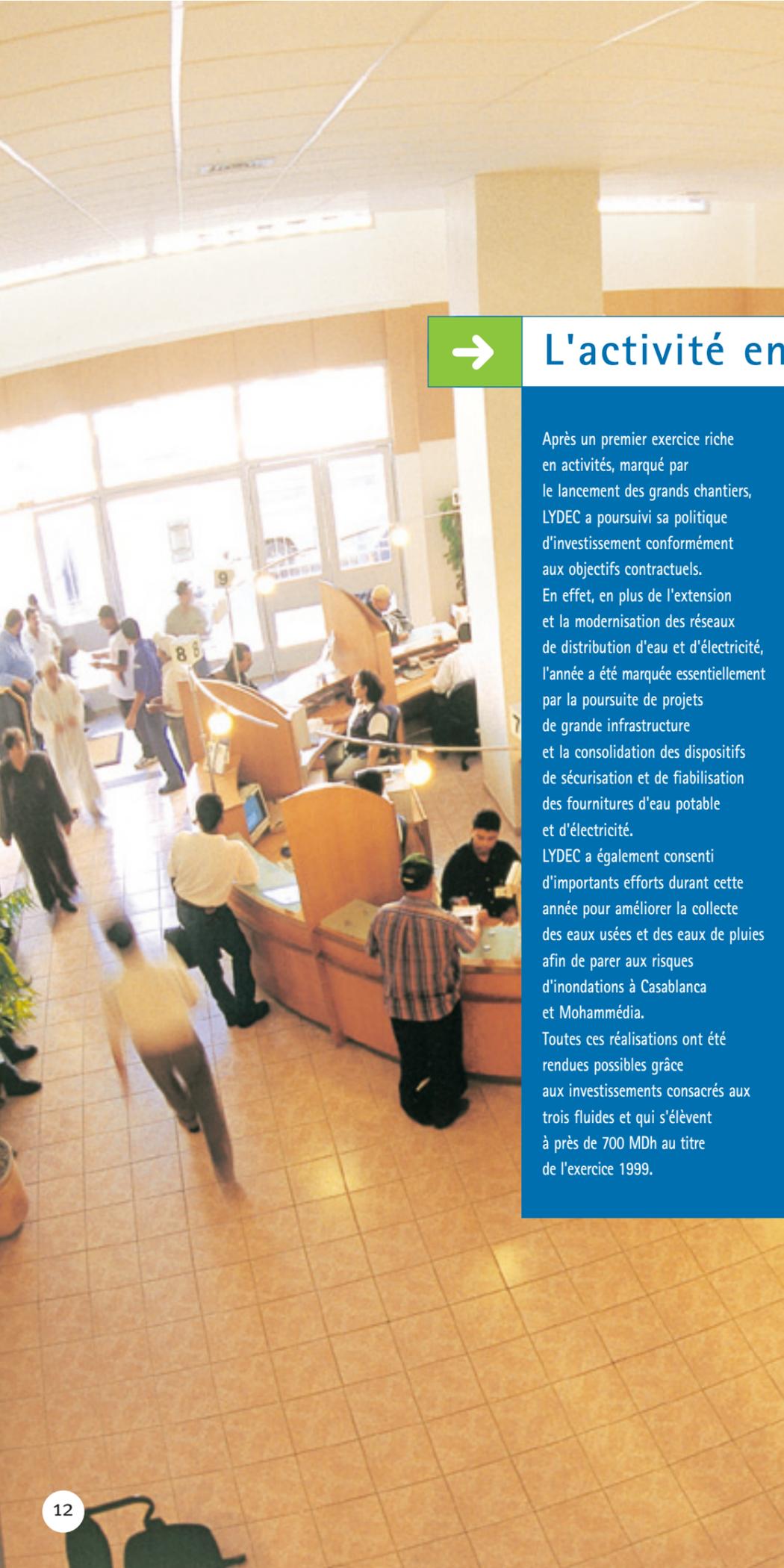


› Lancement de l'opération "Branchements bleus" pour généraliser l'accès à l'eau potable dans les zones d'habitation jusque-là desservies par des bornes fontaines.

› Réalisation d'une simulation de crise pour le passage à l'an 2000, impliquant l'ensemble des services de LYDEC.

› Participation de 25 électriciens marocains au rétablissement des réseaux endommagés suite à la tempête qui a sévi en France les 26 et 27.

› Toute l'entreprise est mobilisée dans la nuit du 31 pour le passage en 2000 qui s'est fait sans incident.



L'activité en 1999

Après un premier exercice riche en activités, marqué par le lancement des grands chantiers, LYDEC a poursuivi sa politique d'investissement conformément aux objectifs contractuels. En effet, en plus de l'extension et la modernisation des réseaux de distribution d'eau et d'électricité, l'année a été marquée essentiellement par la poursuite de projets de grande infrastructure et la consolidation des dispositifs de sécurisation et de fiabilisation des fournitures d'eau potable et d'électricité. LYDEC a également consenti d'importants efforts durant cette année pour améliorer la collecte des eaux usées et des eaux de pluies afin de parer aux risques d'inondations à Casablanca et Mohammédia. Toutes ces réalisations ont été rendues possibles grâce aux investissements consacrés aux trois fluides et qui s'élèvent à près de 700 MDh au titre de l'exercice 1999.





→ LYDEC, créateur d'emploi

Depuis son installation, LYDEC a réservé une attention particulière à l'emploi et au développement des compétences locales. D'un côté, elle a procédé au recrutement de plus de 50 cadres marocains dans des métiers et des fonctions qui n'étaient pas suffisamment développés auparavant au sein de l'entreprise. Il s'agit essentiellement de la communication, de la gestion des ressources humaines, de la gestion de la clientèle. Par ailleurs, des programmes développés en collaboration avec l'OFPPPT ont permis de former près de 150 jeunes diplômés dont 100 ont déjà été recrutés. Et enfin, à travers les investissements importants qu'elle a engagés depuis son arrivée, LYDEC génère un flux d'activités pour de nombreuses entreprises locales et leur permet, par conséquent, de faire travailler plus de 5.000 ouvriers notamment dans le bâtiment et travaux publics.

→ LYDEC, supporter officiel de Maroc 2006

LYDEC a été un des premiers partenaires à manifester sa volonté de soutenir la candidature du Maroc à l'organisation de la coupe du monde 2006 en juin 1999. En plus d'une contribution financière de l'ordre de 2 millions de dirhams, LYDEC a surtout participé à cet élan national en mettant à la disposition de la candidature du Maroc tous ses moyens humains et matériels. La preuve, une fois de plus, que LYDEC se sent concernée par l'avenir du pays et du bien-être social et économique des citoyens.



→ Globalement



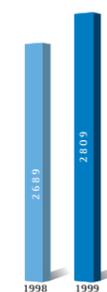
L'infrastructure de l'électricité se compose de :

8 postes sources HT/MT dont 2 appartenant à l'ONE, pour une puissance installée de 1.060 MVA ;

2.428 postes de distribution publique MT/BT d'une puissance de 1000 MVA et 1673 postes clients d'une puissance de 905 MVA ;

7.352 km de réseau ;

87.487 branchements.



Evolution des achats d'électricité
En GWh

Le 31 décembre 1999 est le terme du deuxième exercice contractuel de la gestion déléguée des services publics de la distribution de l'électricité de l'eau potable et de l'assainissement à Casablanca. Le chiffre d'affaires a atteint 3.644 MDh à fin 1999 contre 3.343 MDh l'année précédente, en progression de 9%. La marge totale a atteint 1.016 MDh et les charges se sont élevées à 881 MDh. L'excédent brut d'exploitation s'est ainsi établi à 135 MDh et le résultat net à 66 MDh, bénéficiaire pour la première fois. 699 MDh d'investissements ont été réalisés en 1999, dont 448 MDh sur fonds propres, 140 MDh sur fonds de travaux et le solde sur financements des tiers.

→ Exploitation électricité

Les achats d'électricité à l'ONE ont totalisé 2.809 GWh en 1999 contre 2.689 GWh l'année précédente en progression de 4,5%.

Les achats ont augmenté à un rythme plus faible que les ventes en raison d'une amélioration du rendement. La baisse du prix d'achat à l'ONE explique la croissance plus faible de la dépense correspondante.

En 1999, l'objectif d'amélioration de la qualité du service s'est poursuivi. La rénovation du bureau central de conduite et la motorisation de 21 postes, représentant 50 points de télécommande supplémentaires, ont réduit dans de fortes proportions le délai de remise en service lors des coupures non programmées. La moitié des clients concernés par une coupure sur le réseau moyenne tension est rétablie en deux ou trois minutes au lieu de vingt auparavant.

Depuis le mois de janvier, la mise en service de deux camions laboratoires supplémentaires équipés de la technologie la plus avancée, a permis de réduire de deux heures le temps de localisation des défauts et de nouvelles techniques de réparation ont fait baisser la durée d'indisponibilité des câbles endommagés de 6 heures.



CHIFFRES 99

25.325 compteurs posés dont 52 moyenne tension numériques ; **32.908** compteurs changés dont 55 compteurs moyenne tension numériques ; **100.000** installations passées de 127 en 220 Volts soit 180.000 depuis le début de l'opération ; **102 km** de câble basse tension renforcés ou renouvelés ; **25 km** de câble basse tension posés en extension ; **73 km** de câble moyenne tension renforcés ou renouvelés ; **19 km** de câble moyenne tension posés en extension ; **28** nouveaux postes de distribution publique pour une puissance de 10.9 MVA et **41** postes clients pour 18.8 MVA ; **6** postes renforcés pour une puissance de 0.9 MVA et **22** postes clients pour 5.3 MVA ; **50** postes de distribution rénovés ; **1** nouveau poste source Sidi Othmane (provisoire 30 MVA 60 kV/20kV) d'une puissance installée 80 MVA. **170 MDh investis dont 80 sur fonds propres, 40 sur fonds de travaux et 50 sur financement des tiers.**



Les travaux de renouvellement et de renforcement moyenne tension, le réglage des protections, l'entretien et le suivi de 500 postes de distribution ont permis de réduire le nombre de coupures non planifiées de 15 % par rapport à l'année précédente. Pour améliorer le confort et la sécurité des clients, de nouvelles actions sont entreprises. La campagne de transformation des installations alimentées en 127 volts et 220 volts se poursuit à un rythme soutenu. Au cours de l'année, 100.000 installations ont été touchées ce qui porte le nombre cumulé d'installations modifiées à 180.000. Cette opération qui coûte en moyenne 500 Dh par client pour LYDEC, est gratuite pour les bénéficiaires.

Le réseau de distribution aérien est sécurisé par la réalisation de prises de terre tous les deux cents mètres : 7.000 mises à la terre ont été effectuées sur 2.310 km, ce qui représente environ 60 % de la longueur totale du réseau.

En matière de sécurité d'approvisionnement, d'importantes actions ont été conduites. L'étude du schéma directeur électrique a été validée.

Il faut noter le retard pris dans la construction par l'ONE des lignes de raccordement du poste Sidi Othmane en raison de difficultés d'obtention des autorisations de passage des lignes 225 KV.

Il existe un risque important pour l'alimentation de Casablanca car le poste Sidi Othmane doit soulager le poste actuel d'Oulad Haddou qui assure 45 % des besoins de l'agglomération.

Pour pallier partiellement cette situation, la mise en service du poste a démarré le 24 novembre 1999 dans un schéma d'exploitation provisoire : puissance limitée à 20 MVA en schéma normal et 30 MVA en secours, sous une tension de 60 kV.

Les études du poste source Dar Bouazza sont en cours. En matière de sécurité des personnels, les responsabilités d'exploitation et les habilitations des agents ont été formalisées selon la norme de l'Union Technique Electricité (UTE C18-510).

Il est enfin souligné que 25 agents électriciens volontaires ont prêté main forte pendant quinze jours, dès fin décembre 2000, aux équipes d'EDF pour rétablir le service dans la région de Bordeaux à la suite des tempêtes qui se sont abattues sur la France. Ils ont réalisé un travail de qualité que EDF n'a pas manqué de souligner.

Cet élan de solidarité, a été salué par le Président de la République Française qui a adressé à Sa Majesté le Roi Mohammed VI un message de remerciements.



→ Electrification des bidonvilles

LYDEC s'est engagée depuis 1998 dans un vaste programme pour doter les bidonvilles de branchements électriques provisoires. Animée par le souci d'améliorer les conditions de vie des habitants de ces quartiers, LYDEC leur permet d'accéder légalement et de manière provisoire à son réseau, en attendant qu'ils soient relogés. Cette politique doit mettre fin au phénomène des branchements illicites. En effet, au début de l'année 1998, les équipes de LYDEC avaient découvert que quelques 30.000 foyers répartis dans 65 bidonvilles étaient raccordés illégalement au réseau donnant lieu, très souvent, à des accidents graves pouvant aboutir à des incendies. Dès mai 1998 et avec l'accord des autorités locales, le bidonville de Ben M'sick a bénéficié de ce système et 52 contrats provisoires et révocables ont été passés pour l'alimentation de 2.500 foyers. L'expérience ayant été concluante, puisqu'elle a permis de supprimer les branchements illégaux dans ce quartier, LYDEC s'est attelée à la développer. Ainsi, des études ont été menées durant 1999 pour l'électrification de quatre nouveaux bidonvilles, dont trois sont à Casa-Anfa et un à Mohammédia. Tant que les habitants de ces quartiers ne sont pas relogés, LYDEC compte poursuivre cette politique en accord avec les autorités locales concernées.

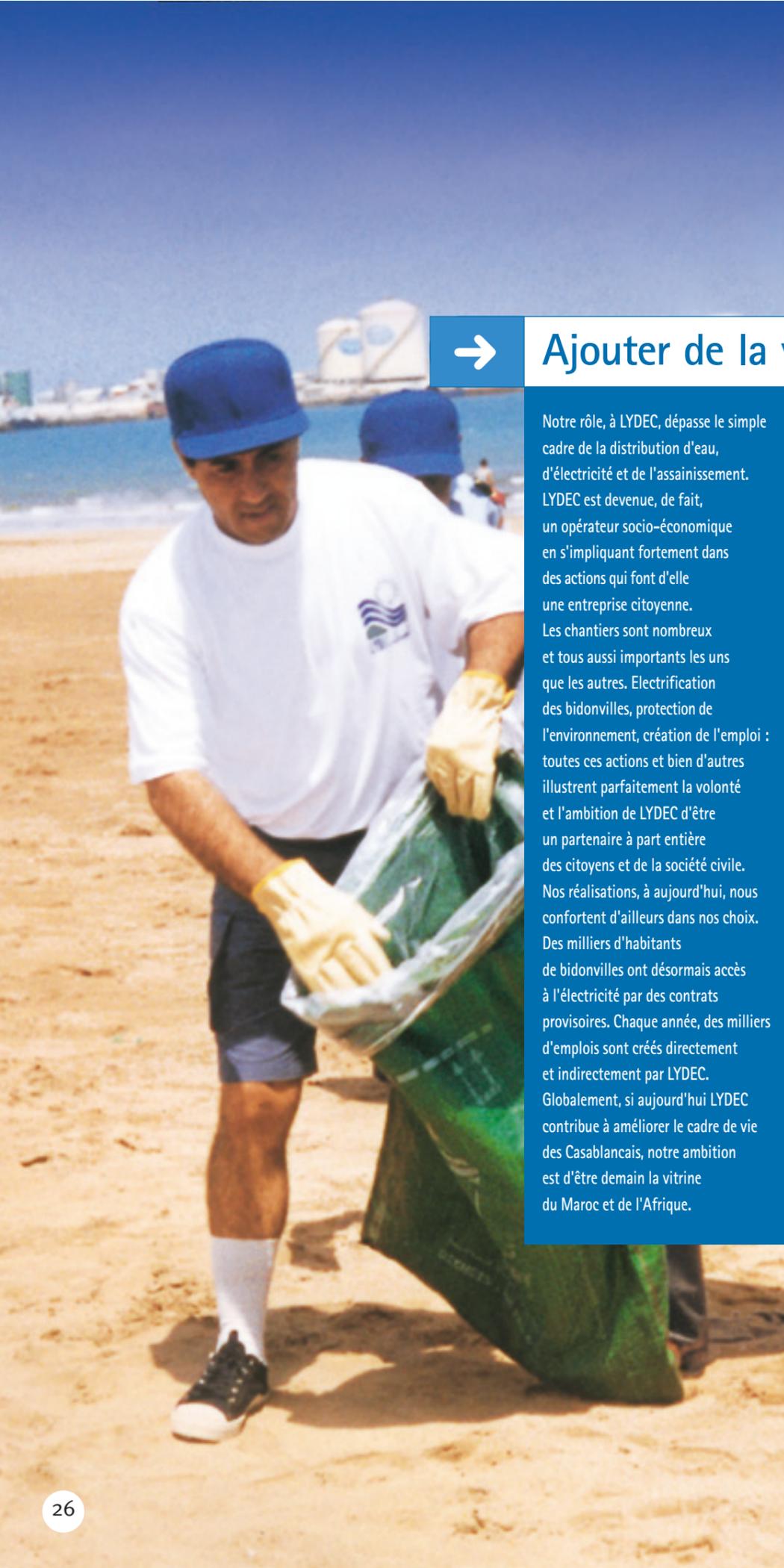
→ Protection de l'environnement

Environnement et citoyenneté étant indissociables, LYDEC a très vite fait de la protection de l'environnement un de ses axes d'intervention majeurs. Elle est devenue un partenaire de taille des communes et des municipalités en prenant part à toutes les manifestations liées à l'environnement. Entre mai et août 1999, LYDEC a mobilisé des moyens humains et techniques pour accompagner et soutenir des campagnes de sensibilisation à la protection de l'environnement en milieu urbain. Juillet 1999 fut, lui aussi, un mois d'activités environnementales intenses. En effet, LYDEC a activement participé aux opérations de nettoyage des plages de Zenata, de Sidi Bernoussi et du Lido. En plus de la fourniture des équipements et matériels nécessaires à l'accomplissement de cette tâche, LYDEC a saisi l'opportunité de ces journées pour sensibiliser les enfants à l'importance de la protection de l'environnement.

Mais les actions de LYDEC en faveur de l'environnement s'étendent également hors de la ville de Casablanca. A ce titre, elle est partie prenante dans l'organisation du Congrès International des Gestionnaires de Réseaux d'Eau et d'Assainissement qui sera organisé à Marrakech en 2004. Et pour compléter ses actions sur le terrain, LYDEC agit aussi à travers le sponsoring. L'action phare a été notamment le parrainage, durant le premier semestre 1999, du magazine de l'environnement " Dounya " diffusé sur la deuxième chaîne 2M.

Au delà de son implication locale, LYDEC se veut une entreprise pilote à valeur d'exemple et d'émulation pour initier une nouvelle approche du service public, conçue pour la satisfaction du client.





→ Ajouter de la valeur locale

Notre rôle, à LYDEC, dépasse le simple cadre de la distribution d'eau, d'électricité et de l'assainissement. LYDEC est devenue, de fait, un opérateur socio-économique en s'impliquant fortement dans des actions qui font d'elle une entreprise citoyenne. Les chantiers sont nombreux et tous aussi importants les uns que les autres. Electrification des bidonvilles, protection de l'environnement, création de l'emploi : toutes ces actions et bien d'autres illustrent parfaitement la volonté et l'ambition de LYDEC d'être un partenaire à part entière des citoyens et de la société civile. Nos réalisations, à aujourd'hui, nous confortent d'ailleurs dans nos choix. Des milliers d'habitants de bidonvilles ont désormais accès à l'électricité par des contrats provisoires. Chaque année, des milliers d'emplois sont créés directement et indirectement par LYDEC. Globalement, si aujourd'hui LYDEC contribue à améliorer le cadre de vie des Casablancais, notre ambition est d'être demain la vitrine du Maroc et de l'Afrique.



→ Exploitation eau

Les amenées d'eau (achats et autoproduction) se sont établies à 179,8 millions de m³ en 1999 contre 183,1 l'année précédente. Les amenées d'eau ont donc diminué de - 1,8% alors que les ventes ont très légèrement progressé, ce qui traduit une certaine amélioration du rendement.

Les achats d'eau auprès de nos fournisseurs l'ONEP et ELYO ont porté sur un volume global de 651 millions de dirhams contre 618 millions l'année précédente en hausse de 5,4%.

L'augmentation des dépenses d'achat est due à l'augmentation des prix à la production de +5 % au 1^{er} juillet 1998 et de +5,43 % au 1^{er} janvier 1999.

Cette année, LYDEC s'est fixée plusieurs objectifs dans la distribution d'eau potable : construction de nouveaux réservoirs et de "feeders", renouvellement des conduites, lutte contre les fuites et remplacement des compteurs.

Les efforts pour améliorer le rendement du réseau ont été renforcés. Dans le cadre du projet " Rendement Réseau ", 2 500 km de conduites ont été inspectés. 42 000 fuites ont été réparées dont 1500 sur réseau primaire et secondaire, et 40 500 sur branchement. Ce projet a permis d'économiser 23 000 m³/j sur la ressource. Le renouvellement du parc compteurs s'est poursuivi avec le changement de 100 800 compteurs. En vue d'optimiser le parc des gros compteurs, 2059 enquêtes ont été réalisées, ce qui a conduit à changer 109 compteurs, 115 restant encore à changer.

Sur le plan des infrastructures, une nouvelle conduite alimentant la zone de Sidi Bernoussi-Aïn Sebaâ a été mise en service le 12 août 1999. D'une longueur de 6,5 km (diamètre 1000 mm), elle double la capacité de desserte de cette zone pour un coût de 22 millions de dirhams. Les travaux se poursuivront en 2000 vers la zone d'Aïn Harrouda.

Enfin, la mise en service de nouvelles stations de surpression a permis d'améliorer la pression de service dans les parties hautes de la ville. Les deux surpresseurs de Salmia et Sidi Mâarouf permettront de mieux desservir 60 000 habitants.

28.300 compteurs posés dont 109 gros calibres ; **100.800** compteurs changés ; **15 km** de canalisation en extension posées et 65 km dans des lotissements ; **33.2 km** de canalisations renouvelées ; **2** nouvelles stations de surpression ; une économie sur la ressource estimée à **23.000 m³/j** ; **100.000** paramètres de qualité analysés et conformes.
148 MDh investis dont 98 sur fonds propres, 15 sur fonds de travaux et 35 sur financement des tiers.

→ Globalement



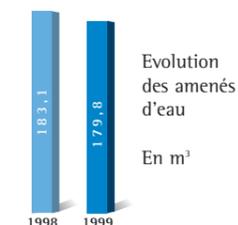
L'infrastructure de l'eau se compose de :

36 réservoirs et châteaux d'eau totalisant **608.769 m³** de stockage ;

14 stations de pompage ;

3.294 km de réseau ;

191.519 branchements.





→ Globalement



L'infrastructure de l'assainissement se compose de :

3.880 Km de collecteurs ;

22 stations de relèvement.

1 station de prétraitement

→ Exploitation Assainissement

LYDEC a inscrit parmi ses premières priorités, l'évacuation des eaux pluviales dans les meilleures conditions afin d'éviter les inondations catastrophiques qui avaient eu lieu courant 1996.

L'action de LYDEC s'est focalisée dans un premier temps sur le curage du réseau d'assainissement, la résorption des points noirs identifiés et le lancement des grands travaux d'infrastructure. L'enveloppe consacrée à l'assainissement liquide représente plus de la moitié de l'ensemble des investissements réalisés à fin 1999.

Plus de 735 km du réseau tertiaire ont été curés et 13,5 km du réseau primaire ont été nettoyés, ce qui représente en cumul depuis le 1^{er} août 1997 plus de 42 % du réseau total.

Des travaux de restructuration du réseau sont menés en priorité sur les secteurs les plus sensibles. C'est le cas du délestage du Collecteur Ouest qui a été mis en service en novembre 1999. Cet ouvrage souterrain, long de 4,3 Km et d'un diamètre de 4 m peut assurer un débit de 35 m³/seconde (pouvant aller jusqu'à 50 m³/seconde en marée basse). Sa réalisation s'est faite en 18 mois pour un coût global de 180 MDh. Il met définitivement un terme aux inondations catastrophiques dans le quartier Bouchentouf à El Fida. S'agissant des points noirs répertoriés par LYDEC à son arrivée, les travaux ponctuels entrepris, ont permis d'en réduire l'importance et le nombre à 15 points contre 52.

Ces efforts ont permis de faire face aux intempéries du 14 janvier et surtout du 20 octobre dont l'intensité a été exceptionnellement élevée (57 mm en deux heures). Pas d'inondation, mais des débordements sur une quinzaine de points qui ont affecté 22 % des clients interrogés lors de l'enquête de décembre 1999.

Les opérations de prévention ont porté essentiellement sur l'autoroute urbaine et ont été réalisées avec la collaboration de la Communauté Urbaine et de certaines communes. L'autoroute constitue en effet un barrage à l'écoulement des eaux en provenance de quartiers en amont qui s'urbanisent rapidement. Les travaux entrepris apportent des améliorations mais ne règlent pas le problème de fond.

735 km de réseau tertiaire curés ; **13.5 km** de grands collecteurs nettoyés ; **14.000 m³** de sédiments extraits ; **35 km** de canalisations posées ; **12 km** de canalisations renouvelées et **75 km** de canalisations posées par les tiers en lotissements ; **10.000** tampons de regards ou appareils de voirie posés ou remplacés ; Mise en service du délestage du Collecteur Ouest ; **12** nouvelles stations de relèvement des eaux usées.

272 MDh investis dont 168 sur fonds propres, 76 sur fonds de travaux et 28 sur financement des tiers.



→ Globalement

→ Une communication mobilisatrice

Une information permanente en direction du client et de nos partenaires

La communication avec les clients est un axe important dans la politique clientèle de LYDEC. Elle s'articule autour de trois axes : informer, expliquer et conseiller. Durant 1999, deux campagnes d'envergure ont été lancées sur les quatre principaux supports (TV, Radio, Presse et Affichage). La 1^{ère} en mai, pour la communication des nouveaux horaires d'ouverture des agences LYDEC et la 2^{ème} en août, pour l'annonce d'ouverture de la nouvelle agence Moulay Rachid. Au-delà des supports traditionnels de communication (brochures, dépliants...), LYDEC veut faire de ses 4000 collaborateurs, dont 600 en contact avec la clientèle, de véritables agents de communication et d'information.

Sur le registre des relations avec les autorités et les médias, l'année 1999 a été marquée par l'organisation de plusieurs opérations de communication de proximité. Plusieurs visites et rencontres ont été organisées tout au long de l'année pour permettre à nos interlocuteurs de découvrir et de mieux suivre nos réalisations. Ce fut le cas notamment pour l'important chantier du délestage du Collecteur Ouest, où plusieurs visites ont permis aux présidents de communes et à leurs collaborateurs de suivre de près l'avancement des travaux. Les journalistes de la presse écrite et audiovisuelle, ont pu, de leur côté, constater l'ampleur des travaux réalisés et informer leur audience sur l'avancement du chantier. Un des événements les plus marquants de l'année a été l'organisation d'une importante conférence de presse le 2 novembre, réunissant l'ensemble de la presse marocaine ainsi que les deux chaînes TV afin de présenter le bilan de LYDEC après deux années d'activité. Cette rencontre fut suivie par l'organisation d'une journée d'étude sur la gestion déléguée et le bilan après deux d'activité, au sein de la Communauté Urbaine de Casablanca. Au cours de cette rencontre, plusieurs sujets ont été débattus concernant aussi bien les investissements réalisés par LYDEC, que les améliorations apportées à la clientèle. La rencontre a également permis de recueillir auprès des 140 élus de la ville, toutes leurs impressions et leurs attentes.

La communication interne : vecteur de la dynamique de changement

Le processus de changement entrepris depuis le début par l'entreprise ne peut réussir que par l'implication totale de ses équipes. Afin d'atteindre cet objectif, un effort constant a été consacré à la mise en place d'une communication interne multi-canaux. Ainsi, plusieurs supports de communication interne ont été lancés en 1999 :

- le journal interne «LYDEC INFOS» bilingue, édité à plus de 5000 exemplaires et distribué à l'ensemble du personnel, dont deux numéros ont été publiés.
- l'affichage interne s'est développé par la création de «Flash Infos», affiche réalisée ponctuellement pour informer immédiatement le personnel des événements liés à la vie de l'entreprise.
- avec le lancement de la messagerie interne utilisant le système Lotus Notes lancé en janvier 99, une revue de presse électronique a été développée et rendue opérationnelle dès septembre 99.

Ainsi, près de 400 agents connectés à la messagerie ont pu chaque jour avoir accès à la revue de presse, avec possibilité de consultation des archives des 15 dernières journées. Ce processus s'est accompagné d'une multitude d'occasions de rencontres et d'échanges qui ont permis de décloisonner et de faire jouer les synergies entre les différentes entités de LYDEC. Le coup d'envoi a été donné en mars 1999, par l'organisation d'une convention sous le thème "Tous Acteurs du Changement", qui a réuni 600 collaborateurs (cadres et agents de maîtrise). Le projet d'entreprise a été par la suite relayé et démultiplié lors des journées "Intra", réunissant cadres et agents de maîtrise au sein de chaque entité, puis des journées "Inter" regroupant cadres et agents de maîtrise d'entités différentes.

Mars 99 :
convention LYDEC
Participants :
600 collaborateurs

Mai-juillet 99 :
22 journées intra
Participants :
1 200 cadres
et agents de maîtrise

**Juillet 1999
à mars 2000 :**
18 journées "inter"
Participants :
1 200 cadres
et agents de maîtrise



→ Des systèmes d'informations toujours plus performants

Durant l'année 1999, LYDEC a poursuivi son programme de mise en place d'une architecture informatique dédiée au service du client.

L'investissement global en systèmes d'informations et télécommunications s'est élevé à 29 MDh.

Le système informatique central a été entièrement renouvelé pour multiplier le nombre d'accès aux utilisateurs. Il a également permis d'augmenter la capacité de stockage des données techniques et commerciales. Les applications clientèle et le réseau inter-agences ont été développés conformément à ces orientations.

Un réseau de communication inter-agences a été installé afin de maîtriser l'information sur la clientèle et la restituer à l'ensemble des agences. Cette connexion a permis de renforcer le service grâce à un accès rapide aux historiques de facturation.

Un vaste chantier a été lancé afin de mettre en place une base de données unique de la clientèle. Avec cet outil centralisé et des postes décentralisés au sein des agences, raccordés en réseau, la nouvelle application "d'encaissement-recouvrement" a été généralisée dans l'ensemble des agences de LYDEC. Ainsi, nous avons permis à la clientèle de s'adresser à n'importe quel guichet de son agence habituelle pour payer ou s'informer sur sa situation.

En 2000, ce principe sera étendu pour permettre aux clients de s'adresser à n'importe quelle agence de LYDEC.

Les systèmes de téléphonie ont été entièrement revus, avec un renouvellement des centraux, leur interconnexion et l'augmentation sensible du nombre de lignes en entrée et en sortie (300 lignes disponibles). Ce système favorise également une meilleure prise en charge des appels de clients. C'est également un véritable outil de travail pour le

personnel (disponibilité et rapidité de circulation de l'information, réactivité...).

Afin d'accélérer les interventions chez les clients en cas de problème technique, tout le système de communication par radio à bord des véhicules a été modernisé et renforcé.

Des serveurs de messagerie (adoptant le logiciel Lotus Notes) ont été également déployés dans tous les bureaux et agences au courant de l'année. En décembre 1999, le nombre d'agents connectés s'est élevé à 400.

Par ailleurs, l'année 1999 a été aussi l'année des préparatifs pour le passage à l'an 2000.

Cette préparation s'est faite en relation avec les partenaires actionnaires de LYDEC : Suez Lyonnaise des Eaux, Agbar, Électricité de France, Elyo et Endesa. La méthodologie adoptée est la même que celle de l'ensemble des centres de la Lyonnaise des Eaux à travers le monde, elle a été conçue par le CIRSEE, Centre International de Recherche sur l'Eau et l'Environnement et plus précisément par le CITI, Centre International des Techniques Informatiques.

Le projet a été mené en liaison avec le Comité National "An 2000" piloté par le Secrétariat d'État aux Postes et Technologies de l'Information et en coordination avec plusieurs partenaires : ONE, ONEP, ELYO, IAM, Protection Civile, Communauté Urbaine de Casablanca, collectivités locales, autorités, clients sensibles, fournisseurs critiques et prestataires de service.

Les 6 200 équipements, logiciels et progiciels (informatique, automatismes, outillages automatisés etc.) ont été passés en revue d'une manière exhaustive et selon une méthodologie rigoureuse pour définir leur compatibilité " passage à l'An 2000 ".



Un problème très sérieux, sur lequel l'attention de la Communauté Urbaine de Casablanca a été attirée, concerne l'Oued Bouskoura qui n'a pratiquement plus d'exutoire et dont le lit est occupé par de nouvelles constructions. Cette situation ne pourra se résoudre que par un aménagement du cours, avec bassin de retenue, ce qui nécessite de faire des réservations foncières dès maintenant.

Des projets planifiés comme la construction du collecteur d'eaux usées à Ain Diab se sont poursuivis afin de permettre la dépollution de la zone littorale et donc l'amélioration des conditions sanitaires dans cette zone très touristique. L'ensemble du collecteur transférant les eaux vers la station de pré-traitement d'El Hank sera achevé au courant de l'année 2000 (23 MDh sur deux ans). A Mohammédia, le collecteur desservant la zone balnéaire et les nouveaux quartiers à l'Est de l'agglomération est en cours de construction. Le remplacement des réseaux vétustes de la zone basse proche du port est engagé. Il convient de souligner qu'à Mohammédia, plus aucun déversement d'eaux usées ne s'effectue directement sur la plage depuis l'été 1998.

La desserte en assainissement a continué à être améliorée par le remplacement de tronçons isolés d'égoûts défectueux représentant un total de près de 10 km par an. Trois opérations importantes ont été lancées en 1999 :

- le renouvellement des réseaux de Lissasfa ;
- l'assainissement du quartier Sidi Khadir à Hay Hassani ;
- le renouvellement d'une partie des réseaux d'assainissement dans la vieille ville de Mohammédia ;

L'ensemble de ces travaux représente un investissement de plus de 15 MDh ;

Un effort particulier est fourni pour améliorer l'assainissement des zones industrielles existantes (Sidi Bernoussi Est, Fuessenta, Ain Sebâa, Sidi Maârouf) ou en cours de développement (Nouaceur, Bouskoura, Oulad Salah).

L'ensemble des travaux représente un montant de l'ordre de 60 MDh pour la période 1999-2001.



890 micro-ordinateurs répartis sur les agences et les bureaux administratifs, **27** serveurs NT et 4 serveurs sous DG-UX de dernière génération, **9** PABX A4400 en réseaux, **382** postes radio mis en service, **37** liaisons spécialisées et deux liaisons faisceaux hertziens (Mohammedia, Ouled Haddou) secourues MARNIS, **1** accès Internet à 64 Mb/s.



Les améliorations apportées au client

Dès sa création, LYDEC a placé le client au centre de ses préoccupations. Il s'agissait donc, dans un premier temps, de mieux le connaître, de mieux cerner ses attentes afin d'y répondre de la manière la plus adéquate. Dans cette optique, des enquêtes de satisfaction sont menées régulièrement afin de mesurer le niveau de satisfaction de la clientèle par rapport aux prestations de LYDEC, ses services, la qualité de l'accueil, les délais d'intervention de ses équipes techniques, la facturation... Ces enquêtes ont permis d'identifier les aspects à améliorer et de définir aussi les axes d'intervention prioritaires.



Des ressources humaines en constante évolution

Pour traduire l'importance accordée au développement des ressources humaines dans la stratégie de l'entreprise, LYDEC a mis en place, au lendemain de son installation, une direction des ressources humaines qui a pour principale mission de mettre à niveau les compétences de l'ensemble du personnel, d'élaborer un système de reconnaissance basé sur le mérite, d'amorcer et de développer un véritable dialogue social et d'optimiser la gestion de carrières.

En 1999, l'effectif global de LYDEC s'est établi à 3769 collaborateurs. Les recrutements ont porté sur 31 personnes pour couvrir essentiellement les nouvelles fonctions de l'entreprise, telles que l'audit, le contrôle de gestion, la communication, les ressources humaines...

Le taux d'encadrement s'établit à près de 10% et s'élève à 32% avec la prise en compte des agents de maîtrise. L'âge moyen est de 39 ans et l'ancienneté moyenne s'établit à 13 ans.

Parmi les leviers utilisés par l'entreprise pour initier et développer la culture du changement, la formation a occupé une place importante. Le Centre de Formation et de Perfectionnement (CFP), inauguré le 21 avril 1999, a reçu plus de 5700 agents au cours de l'année pour un total de 74.000 heures de formation avec un budget de 4 MDh, sur les thèmes suivants : techniques métiers, prévention-sécurité, secrétariat-bureautique, clientèle et commercial, management et communication...

Le 21 avril 1999, un protocole d'accord a été signé avec l'OFPPPT pour optimiser le système de formation de LYDEC et le faire bénéficier d'une assistance conseil dans l'élaboration des plans de formation. Cet accord prévoit en outre une action particulière en faveur de l'alphabétisation du personnel.

Par ailleurs et comme chaque année, LYDEC a fait appel à l'expertise de ses actionnaires dans le cadre de la coopération technique et des échanges de savoir-faire. Plusieurs missions de courte durée ont été organisées représentant plus de 2000 journées

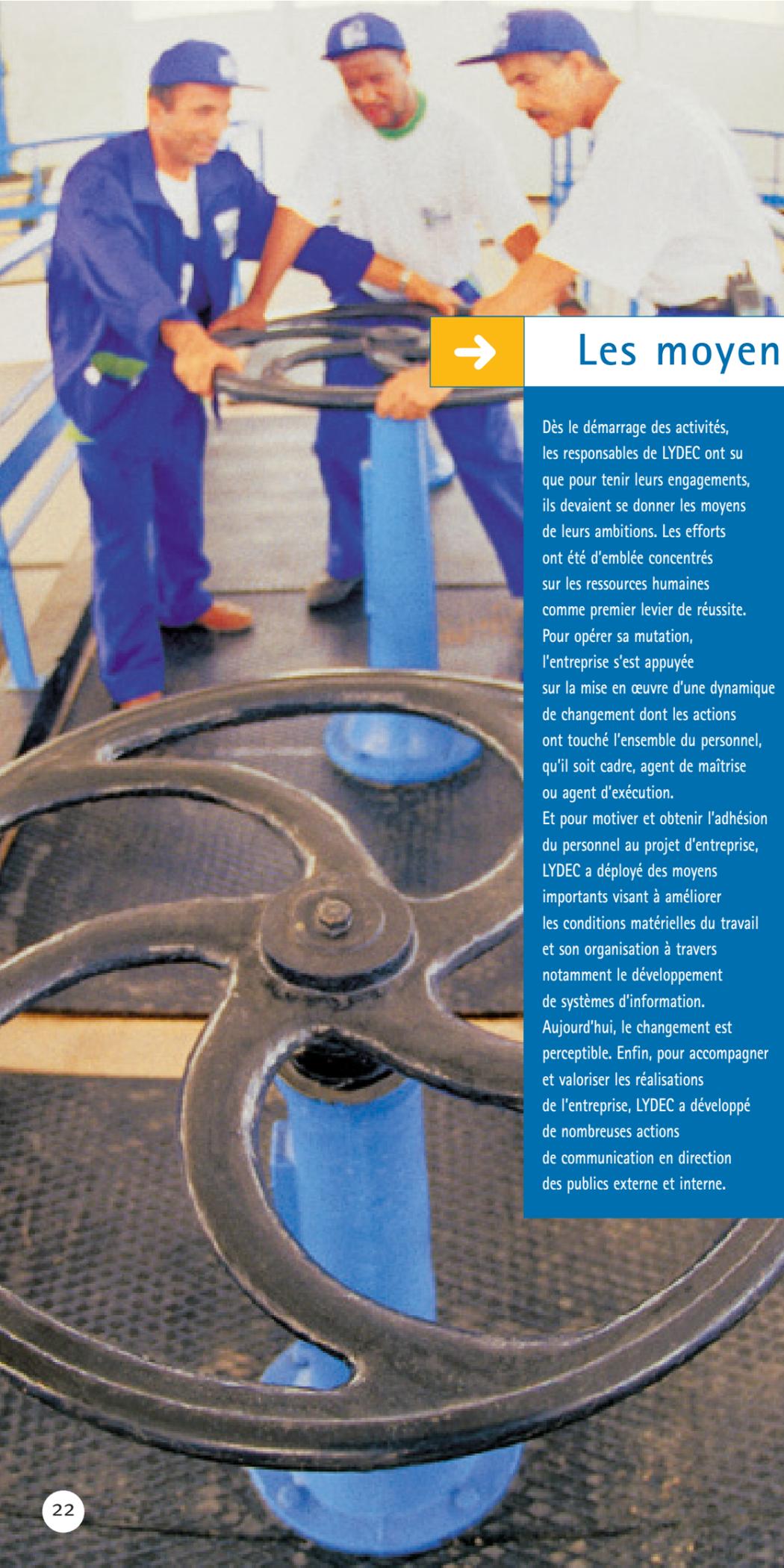
ouvrées d'assistance technique assurées par 55 experts, provenant des différents centres d'expertise de Lyonnaise des Eaux, d'Elyo, d'EDF, d'Endesa et de Agbar.

Enfin, de nombreux collaborateurs ont bénéficié de programmes de stage de découverte ou de perfectionnement à l'étranger. En outre, plus de 80 agents ont participé aux journées techniques organisées par la Direction de la technique et de la recherche de Suez Lyonnaise des Eaux, aux journées du Centre International de Recherche de Lyonnaise des Eaux (CIRSEE) et aux journées ELYO.

Le dialogue s'est poursuivi avec nos partenaires sociaux et a été concrétisé par la signature, le 13 novembre 1998, d'un protocole d'accord avec les représentants du personnel, relatif à l'aménagement du temps du travail, à la mobilité, à la polyvalence du personnel et à l'amélioration des conditions matérielles du travail. Un deuxième protocole d'accord relatif aux fonctions des lecteurs-encaisseurs a été signé le 19 juillet 1999, redéfinissant les rôles et responsabilités de cette catégorie. Sur le plan de l'organisation, LYDEC a impliqué une large partie de l'encadrement dans un travail de réflexion sur la stratégie de l'entreprise et l'organisation qui doit l'accompagner.

L'organisation initiale en trois métiers (distribution d'eau, distribution d'électricité, assainissement) a en effet été abandonnée au profit d'une organisation décloisonnée et transversale qui permet de développer les compétences et la polyvalence du personnel tout en favorisant les synergies par la mise en commun de moyens humains et matériels. Baptisée "Synergie 2000", sa vocation est de développer une nouvelle organisation plaçant le client au centre des préoccupations de l'entreprise.

"Synergie 2000" a obtenu le grand prix des Trophées de l'Innovation 1999 du Groupe Suez Lyonnaise des Eaux.



→ **Les moyens**

Dès le démarrage des activités, les responsables de LYDEC ont su que pour tenir leurs engagements, ils devaient se donner les moyens de leurs ambitions. Les efforts ont été d'emblée concentrés sur les ressources humaines comme premier levier de réussite. Pour opérer sa mutation, l'entreprise s'est appuyée sur la mise en œuvre d'une dynamique de changement dont les actions ont touché l'ensemble du personnel, qu'il soit cadre, agent de maîtrise ou agent d'exécution. Et pour motiver et obtenir l'adhésion du personnel au projet d'entreprise, LYDEC a déployé des moyens importants visant à améliorer les conditions matérielles du travail et son organisation à travers notamment le développement de systèmes d'information. Aujourd'hui, le changement est perceptible. Enfin, pour accompagner et valoriser les réalisations de l'entreprise, LYDEC a développé de nombreuses actions de communication en direction des publics externe et interne.



→ **Globalement**



L'infrastructure d'accueil se compose de :

14 agences ;

72 guichets ;

2 nouvelles agences (Moulay Hassan 1^{er} et Moulay Rachid) ;

→ **Mieux connaître nos clients**

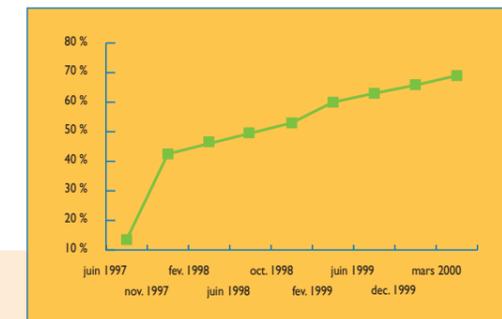
Menées depuis juin 1997 auprès d'un échantillon de 700 personnes représentant la structure socio-démographique de Casablanca et de Mohammédia, ces études quadrimestrielles ont permis l'instauration d'un baromètre de satisfaction. Les résultats de ces enquêtes permettent d'identifier les axes d'amélioration techniques et commerciaux.

Ces enquêtes ont également permis de tester plusieurs projets avant leur réalisation. Les avis exprimés par nos clients ont été pris en considération dans le montage de ces projets. Il s'agit en l'occurrence des horaires d'ouverture, des modes de règlement, de la facturation...

Le taux de satisfaction générale vis-à-vis des services a évolué de manière positive. Le pourcentage des clients satisfaits est passé de 50,5 % en juin 1997 à 76 % en juin 1999. La satisfaction concernant le traitement des réclamations et des files d'attente a également évolué de manière sensible.

Par ailleurs, nos clients industriels ont bénéficié depuis le départ d'une attention particulière compte tenu des spécificités de leurs besoins. Ceci s'est traduit par la création d'une Direction Grands Clients dont la mission est de développer des relations étroites avec les opérateurs économiques dans un esprit de conseil et de partenariat. Plusieurs visites ont été réalisées auprès des industriels pour mieux cerner leurs attentes et leur apporter des conseils personnalisés.

Attente au Guichet : Evolution de l'indice de satisfaction en %



CHIFFRES 99

76% de nos clients sont globalement satisfaits à fin juin 99 ; **88,5%** ont constaté des améliorations ; **75%** considèrent que la relève est fiable ; **71,5%** sont satisfaits du traitement des réclamations contre 29% en juin 1997 ; **95,5%** estiment que la facture est claire.

→ Une organisation adaptée

Depuis le démarrage du contrat de gestion déléguée, LYDEC a entrepris de faire évoluer l'organisation de l'entreprise. L'enjeu consistait à passer d'une culture de "gestion administrative de l'abonné" à une véritable culture du service où le consommateur de nos produits (eau, électricité, assainissement) est considéré comme un client. Pour développer ce nouvel état d'esprit au sein de l'entreprise, LYDEC s'est appuyé sur la formation, la sensibilisation, la motivation et le dialogue social avec son personnel.

Pour satisfaire sa clientèle, l'une des premières mesures prises a été de réduire le temps d'attente au guichet et d'introduire un nouveau système de gestion de files d'attente. Le nombre de guichets a donc été augmenté dans tous les points d'accueil.

Grâce à ce système, nos clients attendent moins longtemps au guichet. En témoigne leur satisfaction à ce sujet qui passe de 13 % en juin 1997 à 63 % en juin 1999. Aujourd'hui, près de 75 % de nos clients attendent moins de 15 minutes dans nos agences.

Les horaires d'ouverture des agences ont été repensés et aménagés pour mieux s'adapter aux attentes de nos clients. Depuis mars 1999, toutes les agences ouvrent leurs guichets en journée continue du lundi au jeudi, plus tôt le matin et plus tard le soir, ainsi que le samedi matin. L'ouverture des accueils a ainsi été élargie à 52 heures au lieu de 35 auparavant.

Pour les grands clients (industriels, administrations) et lotisseurs aménageurs, LYDEC a dédié des équipes spécifiques et des guichets uniques pour faciliter le contact et offrir des conseils personnalisés sur ses trois activités.

Cette nouvelle démarche de l'entreprise s'accompagne d'une recherche de solutions adaptées aux besoins du client et à l'activité de son entreprise, à des fins d'optimisation tarifaire, de maîtrise de l'énergie et de qualité des services.



→ Un meilleur accueil, toujours plus proche

Afin d'offrir à ses clients de bonnes conditions d'accueil, LYDEC a développé un nouveau concept d'aménagement dans ses agences. Il permet une plus grande fluidité, une meilleure orientation des clients et un traitement personnalisé. Ce concept a été d'abord appliqué dans les nouvelles agences Moulay Hassan 1^{er} (délégation Casa-Anfa) et Moulay Rachid (délégation Ben M'sick Sidi Othmane) et sera progressivement généralisé dans les prochaines années à l'ensemble des agences. La réduction du temps d'attente a été rendue possible grâce à la mise en place d'un système automatique de gestion de files d'attente. À son arrivée à l'agence, le client est invité à sélectionner l'objet de sa visite (paiement, abonnement, réclamation). Un ticket numéroté sur lequel est mentionné le temps prévisionnel d'attente, lui est alors délivré. À l'appel de son numéro qui s'affiche sur l'écran, le client se présente au guichet indiqué. Cette installation garantit l'égalité et la confidentialité des traitements pour tous nos clients, tout en améliorant les conditions de travail du personnel.

Grâce aux développements des réseaux informatiques, LYDEC permet à ses clients de régler leurs factures dans n'importe quelle agence.

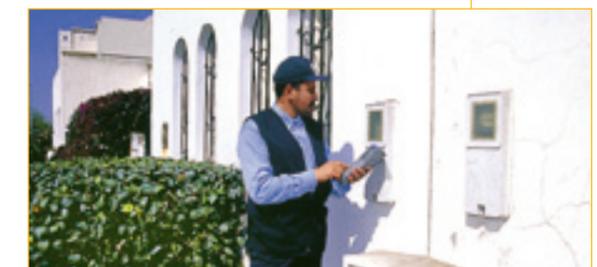


→ Une facturation fiable

Dès sa création, LYDEC a entrepris une vaste opération de recensement auprès de sa clientèle qui a été finalisée en 1999. Cette opération a permis de contrôler plus d'un million de compteurs, d'en rectifier les anomalies. Pour renforcer davantage la fiabilité de la facturation, LYDEC projette d'effectuer la relève des compteurs à l'aide d'outils de lecture modernes et efficaces : les terminaux de saisie portables.

Sur le plan tarifaire, l'entreprise continue à appliquer la politique tarifaire prévue par le contrat de gestion déléguée sous le contrôle de l'autorité délégante. Le contrat a en effet prévu des réajustements de prix pour permettre à LYDEC de tenir ses engagements en matière d'investissement. En 1999, LYDEC a procédé à un réajustement tarifaire en prix moyens des services de distribution de l'eau (6,3 %), de l'électricité (0,8 %) et de l'assainissement (8,5 %). Ces ajustements tarifaires n'ont pas touché les premières tranches d'eau et d'électricité, ni la tranche sociale en matière d'assainissement. Ils ne concernent pas non plus les primes fixes. Ainsi, plus de 40 % de la clientèle des particuliers n'est pas touchée par ces ajustements, puisque cette clientèle consomme uniquement en première tranche, soit en dessous de 24 m³ par trimestre pour l'eau et de 100 KWH par mois pour l'électricité. Globalement, depuis l'entrée en vigueur du contrat de gestion déléguée, les tarifs ont évolué de 25% pour l'eau dont 8% imputable aux augmentations du fournisseur, et de 7,5% pour l'électricité livrée aux particuliers.

Pour les industriels en revanche, les prix de l'électricité ont baissé de 4% suite aux baisses du prix de vente du fournisseur. Il convient de noter que le prix de vente de la première tranche de l'eau, pratiqué par LYDEC, soit 2,83 dirhams TTC, est inférieur au prix d'achat auprès de son fournisseur qui est de 3,95 dirhams TTC.



Terminaux de saisie portables

