



RAPPORT DE CONTRIBUTION
SOCIALE, SOCIÉTALE
ET ENVIRONNEMENTALE

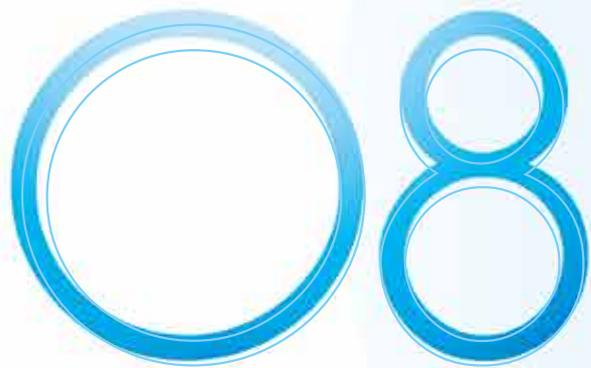
2021





RAPPORT DE CONTRIBUTION
SOCIALE, SOCIÉTALE
ET ENVIRONNEMENTALE





RAPPORT DE CONTRIBUTION SOCIALE, SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE

- 8.1 Gouvernance de l'entreprise et de la RSE
- 8.2 Démarche RSE
- 8.3 Renforcer la démarche partenariale au service du bien commun
- 8.4 Agir en faveur de la gestion durable des ressources naturelles, de la biodiversité, et du climat
- 8.5 Contribuer à un développement territorial inclusif et durable





8.1 GOUVERNANCE DE L'ENTREPRISE ET DE LA RSE

8.1.1 La gouvernance d'entreprise

L'organisation

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Composé de 13 administrateurs non exécutifs
Il détermine les orientations et la stratégie et veille à leur mise en œuvre
Il s'appuie sur 4 comités consultatifs permanents



DIRECTION GENERALE

COMITE DE DIRECTION GENERALE

Composé de 11 membres, il se réunit au moins une fois par mois. En charge du pilotage de la société, il établit les politiques et prend les décisions dans le cadre des orientations stratégiques définies par le Conseil d'administration. Il mène, une fois par an, une réflexion stratégique sur la base d'une analyse croisée de l'évolution de son contexte et des attentes de ses parties prenantes. La raison d'être de l'entreprise, ses orientations et enjeux stratégiques sont passés en revue.

LE COMITE DE SUIVI DES PROJETS STRATEGIQUES

Composé des membres du Comité de Direction Générale et du PMO, il se réunit mensuellement pour passer en revue l'avancement des projets stratégiques, prendre les décisions requises, traiter les points d'arbitrage et ainsi piloter l'atteinte des objectifs stratégiques.

LA DIVERSITÉ DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les membres du Conseil d'Administration sont notamment choisis pour leurs compétences, leur indépendance de jugement, leur éthique, et leur diversité.

15 %
d'indépendants



31 %
de femmes



4
nationalités
représentées



53 ans
d'âge moyen



+4 ans
d'ancienneté moyenne



SENSIBILISATION ET FORMATION DES ADMINISTRATEURS

Formation des nouveaux administrateurs

En 2021, Lydec a organisé deux sessions de formation pour les nouveaux administrateurs qui ont intégré le Conseil d'Administration.

Différents thèmes sur les activités Lydec ont été présentés : le contrat de gestion déléguée et ses enjeux, l'économie du contrat de gestion déléguée et les risques majeurs, les activités opérationnelles de Lydec, le projet d'entreprise Synergies 2025, les enjeux ressources humaines et investissements.

Séminaire stratégique sur les secteurs d'activité de Lydec

Par ailleurs, compte tenu des évolutions de l'environnement politique, économique et social du Maroc et du secteur de la distribution en particulier, Lydec a organisé un séminaire de deux jours au profit des administrateurs autour des thèmes suivants : l'évolution et la réorganisation du secteur de la distribution d'eau et d'électricité, et l'évolution du secteur de l'énergie et des énergies renouvelables en particulier.

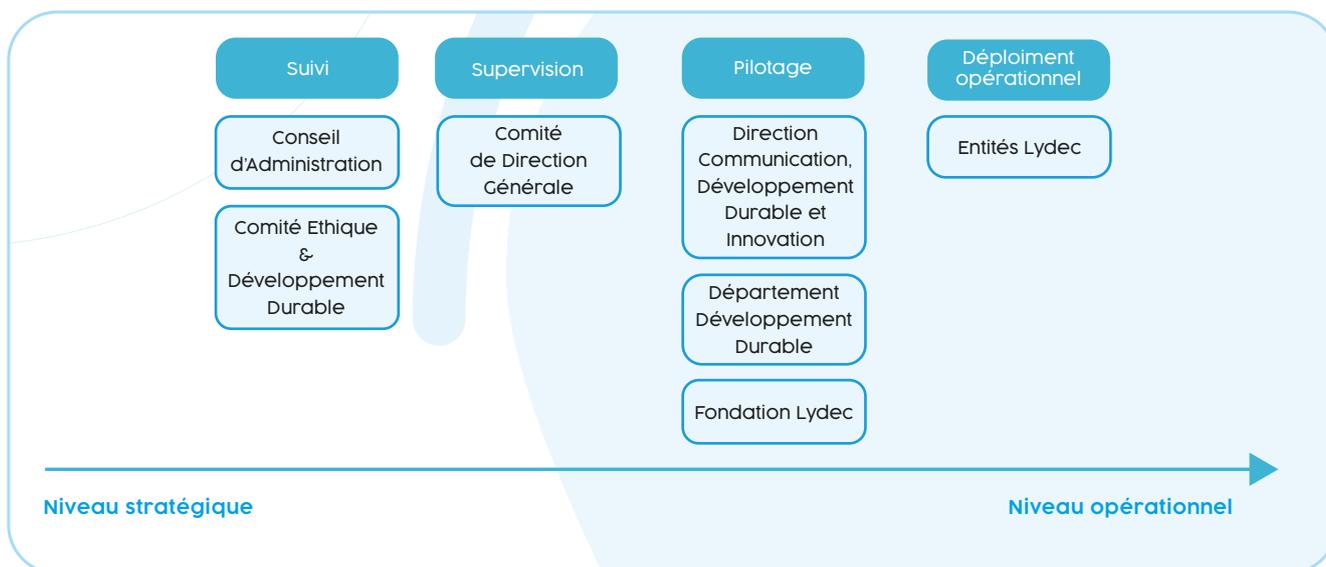
Ce séminaire a permis aux administrateurs de construire une vision stratégique pour Lydec et de définir une feuille de route pour le Conseil d'Administration afin de faire face aux enjeux futurs, dans un contexte en pleine mutation.

8.1.2 La gouvernance des risques

En 2021, a été conçu un nouveau dispositif de gestion intégrée des risques en vue de son déploiement en 2022 :

	STRATEGIE & ANALYSE	DEPLOIEMENT	PILOTAGE & CONTROLE
CONSEIL D'ADMINISTRATION ET SON COMITE D'AUDIT	<ul style="list-style-type: none"> Définit les orientations de la stratégie 		<ul style="list-style-type: none"> Valide le programme de la gestion des risques, du contrôle interne et de l'audit interne
COMITE DE DIRECTION GENERALE	<ul style="list-style-type: none"> Revoit et suit la cartographie des risques majeurs et prioritaires 		<ul style="list-style-type: none"> S'assure de la bonne mise en œuvre des dispositifs de maîtrise des risques Assure un rôle d'arbitrage face aux alertes critiques remontées par le « COR » et susceptibles d'affecter de manière importante le système de management des risques.
COMITE OPERATIONNEL DES RISQUES		<ul style="list-style-type: none"> Organise la gestion intégrée des risques Coordonne les approches de gestion des risques Suit la mise en place des plans d'actions Assure l'interface avec la gestion de crise et le PCA 	<ul style="list-style-type: none"> Etablit les reportings trimestriels et annuels conformément aux exigences du Groupe Orienté les programmes de contrôle permanent et d'audit interne en cohérence avec les cartographies des risques Garantit une remontée fluide et pertinente aux instances de gouvernances
RESEAU DE RISK OFFICERS	<ul style="list-style-type: none"> Identifient, hiérarchisent et évaluent les risques 	<ul style="list-style-type: none"> Gèrent les dispositifs de gestion des risques spécifiques à leur périmètre 	
CONTROLE PERMANENT ET AUDIT INTERNE			<ul style="list-style-type: none"> Surveillent et contrôlent les mesures de prévention des risques

8.1.3 La gouvernance dédiée à la RSE



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

- Le Conseil d'Administration (CA) suit les enjeux RSE, lors de chaque réunion, par une revue systématique des faits marquants et évolutions en la matière. Il les examine également de façon plus spécifique et détaillée via les travaux du Comité Ethique et Développement Durable (CEDD). Emanant du CA, le CEDD est composé de représentants des

actionnaires de Lydec, et veille au respect des valeurs individuelles et collectives sur lesquelles l'entreprise fonde son action (respect des droits de l'homme, de l'éthique et du développement durable). Il s'est réuni deux fois en 2021 et a notamment permis de présenter les avancées relatives au système de Management Anti-Corruption (SMAC) de Lydec, l'analyse de matérialité des enjeux actualisée, les résultats du 1er «Baromètre de la perception de la RSE

en entreprise » au Maroc (pour Lydec notamment), l'évolution de la démarche environnementale de Lydec autour des enjeux climat et biodiversité, et la restitution des résultats de la notation ESC de Lydec par V.E. (Vigeo Eiris).

- Le Comité de Direction Générale (CDG), supervise notamment les processus transverses de management dont celui dédié à la RSE, ce qui l'amène à régulièrement intégrer le suivi des enjeux RSE.

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

prenantes concernées. Enfin, le Département Développement Durable coordonne également les activités de la Fondation Lydec qui contribuent à la démarche d'engagement sociétal de Lydec.

Le processus de management RSE est aujourd'hui positionné au sein du système de management intégré de l'entreprise. Il

permet de renforcer : l'appropriation de la démarche RSE par les collaborateurs, le pilotage des actions, le suivi de la performance via le reporting et l'évaluation, et la crédibilité de la démarche en externe.

Processus de management	Processus de production	Processus ressources
<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie • Performance continue • Gestion des crises • Contrat • RSE • Image et culture d'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> • Patrimoines • Réseau • Extensions réseaux • Clients • Mesure et surveillance... 	<ul style="list-style-type: none"> • Ressources humaines • Achats • Finances • Santé et sécurité au travail • Achats et logistique...

FORMATION RSE DU TOP MANAGEMENT

En 2021, des journées de formation RSE ont été organisées à l'Académie Lydec à destination des membres du Comité d'Orientation (top management) de Lydec. Parmi les principaux objectifs de cette formation :

- Renforcer le socle commun de connaissances et de compréhension des concepts et fondamentaux du développement durable et des enjeux RSE ;
- Faciliter l'appropriation de la démarche RSE de Lydec et favoriser la contribution à la Feuille de route Développement Durable 2030 ;
- Permettre d'animer et d'ancrer au quotidien la démarche RSE au sein des équipes en les sensibilisant aux principaux enjeux RSE de l'entreprise (conduite du changement).

Des ateliers participatifs et thématiques ont permis aux participants de réfléchir à la gestion et la maîtrise de plusieurs enjeux matériels pour l'entreprise (ex. gestion durable de la ressource en eau, préservation de la biodiversité, respect des droits humains, ...).



8.2 DEMARCHE RSE

8.2.1 Une démarche RSE pionnière

Principaux enjeux et éléments de contexte

En raison de ses caractéristiques naturelles, le Maroc s'est développé dans un contexte de grande vulnérabilité climatique, accentuée par les pressions exercées par le développement économique et démographique du pays. Le pays doit notamment faire face à la rareté de ses ressources en eau, liée à une pluviométrie spatiale et temporelle irrégulière et accentuée par le changement climatique et les pressions anthropiques.

Ainsi, souhaitant affirmer sa position de leader régional et international dans le domaine de l'atténuation des effets du changement climatique et de l'adaptation à celui-ci, le Royaume a annoncé le 2 juin 2015 sa Contribution Prévues Déterminées au Niveau National (Intended Nationally Determined Contribution - INDC) pour laquelle il était classé au 9^e rang mondial et au 1^e rang pour les pays émergents au Climate Change Performance Index 2015. L'atténuation s'appuie principalement sur le secteur énergétique, tandis que l'eau est au cœur de la démarche d'adaptation. La Contribution Déterminée au Niveau National du Maroc a été actualisée en 2021.

En juillet 2017, le Maroc a défini sa Stratégie Nationale de Développement Durable

(SNDD) qui positionne notamment la contribution du Royaume aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies. Le suivi de l'avancement de la SNDD a été confié en 2018 à un « Comité stratégique pour le développement durable », présidé par le Chef du gouvernement et regroupant les Ministres chargés des secteurs concernés (agriculture, pêche, énergie, etc.). Cette approche a par ailleurs été introduite au niveau des territoires, notamment dans le cadre de la définition du Plan de Développement Régional Casa-Settat ainsi que du Plan d'Actions Communal de Casablanca, adoptés respectivement en 2017 et 2018.

En 2019, avec le Pacte de l'Exemplarité de l'Administration (PEA), l'administration publique est incitée à donner l'exemple en matière de mise en œuvre de la SNDD, vis-à-vis des autres parties prenantes, et ce, autour de six enjeux stratégiques : la gestion environnementale des bâtiments publics, la gestion et la valorisation des déchets, « l'employeur responsable », l'approche participative et la transparence, la commande publique responsable, et la mobilité durable.

Par ailleurs, une Commission Spéciale sur le Modèle de Développement (CSMD) a été mandatée fin 2019 par Sa Majesté le Roi

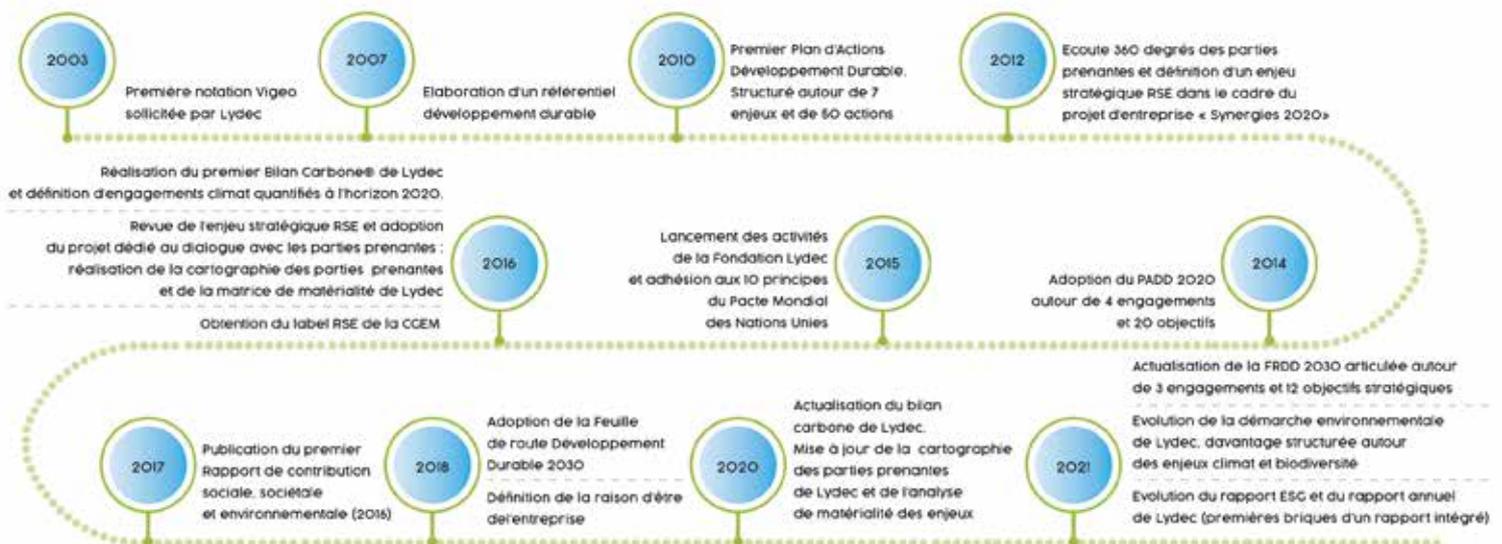
pour définir les objectifs du Nouveau Modèle de Développement (NMD) du Maroc. Le rapport issu des travaux de la CSMD a été présenté en 2021, avec une proposition d'objectifs thématiques fixés à horizon 2035 pour le Maroc. Le secteur privé y est appelé à jouer un rôle clé dans la « responsabilité sociale et environnementale ».

Le Grand Casablanca, première métropole du Royaume tant en termes démographique qu'économique, est en perpétuelle évolution et porteur de nombreux défis tels que l'urbanisation rapide, les enjeux relatifs à l'éducation et au chômage, la consommation significative de ressources, la crise sanitaire (Covid-19), etc.

Assurant des services essentiels sur son territoire d'ancrage, Lydec intègre naturellement ses enjeux environnementaux, sociaux, sociétaux et économiques à plusieurs niveaux : dans l'exercice de ses métiers, au sein de son projet d'entreprise et dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes, faisant ainsi évoluer sa démarche RSE.

Étapes clés de la démarche RSE

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



COMMUNICATION
ON PROGRESS



Le 14 octobre 2015, Lydec a adhéré aux Dix Principes du Pacte Mondial des Nations Unies, et le 17 mars 2017, Lydec a été l'un des membres fondateurs du « Réseau Pacte Mondial Maroc » auprès de la Confédération générale des entreprises du Maroc (CGEM) et de six autres entreprises marocaines.

Cette plateforme permet le partage et la promotion des bonnes pratiques du secteur privé marocain en matière de RSE et de contribution à l'atteinte des ODD.

Lydec réalise, via son rapport annuel, sa « Communication sur le Progrès » (COP) au regard du respect et de la mise en œuvre des Dix Principes du Pacte Mondial des Nations Unies (voir en annexe la table de correspondance entre les Dix Principes et le rapport annuel).



الاتحاد المغربي للماء
المغربي للماء
Coalition Marocaine pour l'Eau
Moroccan Coalition for Water

Lydec est membre fondateur de la coalition marocaine pour l'eau (COALMA), créée en 2016. Structure multi-acteurs fédérant les expertises nationales et internationales, elle vise à mettre en place une gouvernance s'appuyant sur les partenariats public-privé, à même d'assurer une gestion intégrée et durable de la ressource en eau et de valoriser et promouvoir l'expertise marocaine dans ce domaine. Elle se fixe notamment comme missions la production d'études et de publications, la réalisation de campagnes de sensibilisation et d'éducation, l'organisation de colloques et manifestations scientifiques.

Double reconnaissance pour Lydec pour 2021 :

- Maintien dans le palmarès Top Performers RSE pour la 8e édition consécutive sur l'ensemble de la démarche RSE, avec une amélioration du score global de 2 points par rapport à 2020, et pour 12 thématiques en particulier.
- Maintien dans le palmarès Best Emerging Market Performers pour la 5e année consécutive, en se hissant pour la première fois dans le Top 5, parmi 100 entreprises reconnues pour leur démarche RSE avancée et évaluées parmi un univers de 843 entreprises issues de 36 secteurs et de 31 pays émergents ou en développement (dont 11 marocaines et 11 issues du secteur « Electric & Gas Utilities », dans lequel Lydec est évaluée).
- Ainsi, cette double distinction permet à Lydec de se maintenir dans l'indice « Casablanca ESG 10 » de la Bourse de Casablanca, indice révisé annuellement sur la base des résultats obtenus dans les palmarès de V.E.



CERTIFICATIONS – SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE

ISO 9001 : 2015	Système de Management de la Qualité : TOUTES LES ACTIVITES
ISO 37001 : 2016	Système de Management Anti-corrupcion : TOUTES LES ACTIVITES
ISO 45001 : 2018	Systèmes de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail : TOUTES LES ACTIVITES
ISO 14001 : 2015	Système de Management Environnemental : SITES ASSAINISSEMENT ET ELECTRICITE (voir les chiffres clés en 8.4)
ISO 50001 : 2018	Système de Management de l'Energie : ACTIVITE ECLAIRAGE PUBLIC
ISO 27001 : 2013	Système de Management de la Sécurité de l'Information : CONCEPTION ET MISE A DISPOSITION DES SI
ISO 29993 : 2018	Services de formation (fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel) : ACADEMIE LYDEC
ISO 17025 : 2018	Laboratoires d'étalonnages et d'essais : LABORATION D'ETALONNAGE (CENTRE TECHNIQUE DE METROLOGIE) ET LABORATOIRE LABELMA (ANALYSE DES EAUX)

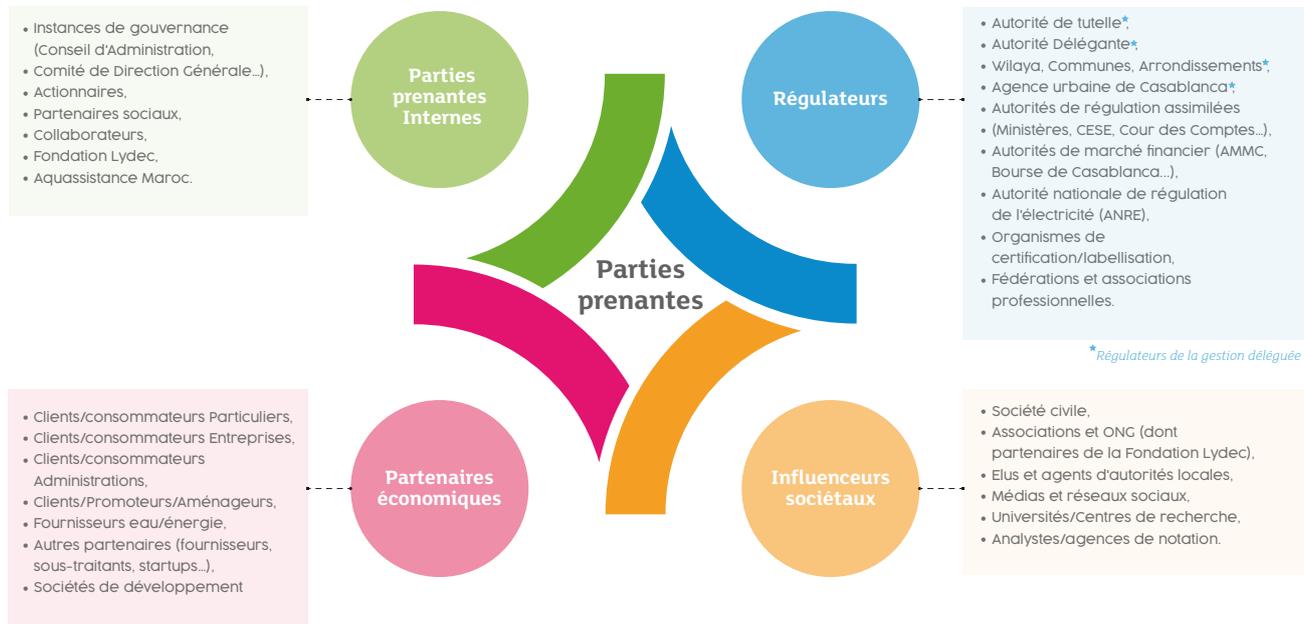
8.2.2 Les parties prenantes

Cartographie des parties prenantes

Lydec a élaboré la première cartographie de ses parties prenantes en 2016, priorisées selon trois éléments de criticité, basés sur le modèle de Mitchell, Agle & Wood : pouvoir, urgence et légitimité des parties prenantes vis-à-vis de l'entreprise.

Cette cartographie a été actualisée et élargie en 2020.

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



Le dialogue avec les parties prenantes

Le dialogue avec les parties prenantes internes et externes est un axe structurant de la stratégie d'entreprise et de la démarche RSE de Lydec, visant à répondre aux enjeux de son territoire d'ancrage et à accompagner l'évolution de ses métiers, dans une démarche partenariale.

Dans le cadre et en amont de sa revue stratégique annuelle du projet d'entreprise Synergies 2025, et afin d'enrichir ses réflexions stratégiques, Lydec organise

chaque année une table ronde portant sur l'analyse de l'environnement économique, institutionnel et sociétal, avec, en 2021, trois experts externes aux parcours riches et diversifiés.

Le dialogue avec les parties prenantes est par ailleurs au cœur de l'un des projets stratégiques de l'entreprise visant à la mise en place d'un dispositif de gestion intégrée et transversale du dialogue avec les parties prenantes.

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

Les principaux autres outils de dialogue avec les parties prenantes sont répertoriés dans les tableaux suivants :

Parties prenantes internes		
Parties prenantes (PP)	Principaux outils de dialogue	Faits marquants 2021
Instances de gouvernance (Conseil d'Administration, Comité de Direction Générale...)	Réunions/Comités	5 réunions du Conseil d'Administration en 2021 et désignation du nouveau Président du Conseil d'Administration
	Sensibilisation/Formation	Formation des nouveaux administrateurs, séminaire stratégique autour du secteur d'activités de Lydec
Actionnaires	Informations en continu	Revue de presse mensuelle
	Etudes économiques opérationnelles ou stratégiques	Réponse aux demandes ponctuelles
	Reporting sur les résultats	Reportings mensuels sur les résultats / Rapports financiers semestriels / transmission des informations requises
Partenaires sociaux	Commissions paritaires/Comité d'entreprise	Organisation des élections des délégués du personnel, Tenue du comité d'entreprise en novembre 2021 pour partager les actualités liées à l'OPA VEOLIA/SUEZ
Collaborateurs	Campagnes internes de sensibilisation (sur tous les sites, sur le blog interne...)	Dispositifs de communication interne autour de thématiques majeures pour l'entreprise (Ethique et anti-corruption, culture sécurité, démarche innovation, démarche environnementale, RSE, ...)
	Formations (en présentiel et via la plateforme digitale)	1 887 collaborateurs ont bénéficié d'une formation en 2021, soit 60% de l'effectif de Lydec avec une moyenne de 22 heures par collaborateur, accès des 600 cadres à l'Académie Lydec en ligne (plateforme digitale) avec un nouveau contenu, 6 parcours de professionnalisation transverses déployés auprès de plus de 400 collaborateurs, ...
	Ateliers Design Thinking	Implication des collaborateurs dans le processus de réflexion de solutions innovantes via l'approche Design Thinking
	Portail Self-service RH	Nouvelles fonctionnalités au sein du portail et dispositif de communication interne
	Enquêtes de satisfaction / de perception	Participation des collaborateurs de Lydec au 1 ^{er} « Baromètre de la perception de la RSE en entreprise » au Maroc
Fondation Lydec	Conventions de partenariat et actions menées	Opération Ramadan Attadamoun, accès à l'application mobile Nomad Education (pour la préparation des examens et des concours à distance) pour les 20 élèves du programme Imtiaz, ...
Aquassistance Maroc	Convention de partenariat avec la Fondation Lydec	Plusieurs projets au profit de familles situées dans des zones enclavées du Maroc (pompage solaire, sanitaires d'écoles, ...)

Régulateurs

Parties prenantes (PP)	Principaux outils de dialogue	Faits marquants 2021
Autorité de tutelle*	Demandes ponctuelles (Courriers, emails)	Réponses aux demandes ponctuelles, transmission régulière d'informations pour le suivi de l'activité de Lydec suite à la pandémie Covid-19 (qualité de l'eau, indicateurs de performance...), rapport annuel de la gestion déléguée 2020, transmission d'autres reporting périodiques
Autorité Délégante*	Reporting pour l'Autorité Délégante	Rapport annuel de la gestion déléguée, réponses aux demandes ponctuelles et spécifiques, transmission régulière d'informations pour le suivi de l'activité de Lydec suite à la pandémie Covid-19 (qualité de l'eau, échantillons eaux usées, indicateurs de performance...)
	Visites de chantiers et d'ouvrages	-
	Service permanent de contrôle	Transmission régulière d'informations pour le suivi de l'activité de Lydec suite à la pandémie Covid-19 (qualité de l'eau, échantillons eaux usées, indicateurs de performance...), transmission de plusieurs rapports quotidiens, hebdomadaires, trimestriels, semestriels et annuels thématiques, réponses aux demandes ponctuelles, échanges sur la révision du contrat et sur les audits en cours
Wilaya, Communes, Arrondissements*	Réunion et Copils	Participation aux différentes réunions et Copils
	Reporting (Courriers, emails, réunions)	Rapport annuel des dispositions prise par Lydec pour la préparation de la saison des pluies, rapport bimensuel des interventions d'entretien et curage du réseau assainissement, transmission régulière d'informations pour le suivi de l'activité de Lydec suite à la pandémie Covid-19 (qualité de l'eau, etc.)
Agence urbaine de Casablanca*	-	-
Autorités de régulation assimilées (Ministères, CESE, Cour des Comptes...)	Comités et tables rondes	-
	Rapports d'activités	-
	Visites de chantiers et d'ouvrages	Visite des principaux ouvrages et chantiers de Lydec
Autorités de marché financier (AMMC, Bourse de Casablanca...)	Rapports semestriels	Rapport semestriel
	Site internet /Journaux d'annonces légales	Publication des communiqués financiers trimestriels, et du rapport financier annuel
Autorité nationale de régulation de l'électricité (ANRE)	-	-
Organismes de certification/ labellisation	Réunions/Audits	<p>IMANOR & Bureau Veritas :</p> <p>Maintien du SMQ ISO 9001 : 2015; du SMAC ISO 37001 : 2016; du SMSST ISO 45001 : 2018; du SMF ISO 29993 : 2018; du SME ISO 14001 : 2015 aux postes sources Abbé de l'Epée, Dar Bouazza et Sidi Othmane; du SME ISO 14 001 : 2015 aux stations de prétraitement El Hank et Eaucéan. Step de Médiouna; du SMSI ISO 27001 : 2013</p> <p>Extension en cours du SMEn ISO 50001 : 2018 pour l'ensemble des activités de Lydec (à l'instar de l'activité éclairage public certifiée en 2019)</p> <p>SEMAC :</p> <p>Maintien pour le CTM de l'ISO 17025 : 2018; pour Labelma de l'ISO 17025 : 2018</p>
Fédérations et associations professionnelles	-	-

• Régulateurs de la gestion déléguée

partenaires économiques

Parties prenantes (PP)	Principaux outils de dialogue	Faits marquants 2021
Clients/consommateurs Particuliers	Interventions terrain/Maintenance	Anticipation des opérations de curage et débouchage lors des épisodes pluvieux du Grand Casablanca.
	Centre de Relation Clientèle 7/24, autres agences	Lancement d'un projet de refonte du Centre de Relation Clientèle, design d'environnement des espaces Lydec au sein des agences Naps, affichage d'avis importants aux clients, ...
	Enquêtes de satisfaction clients	Nouvelles dispositions (voir 8.3.2)
	Plateformes digitales (Application 7/24, ...)	Voir 8.3.2
	Réseaux sociaux et canaux digitaux, médias, communiqués de presse	Organisation de quiz et jeu-concours Lydec (autour de l'émission « Qui va investir dans mon projet ? spécial Start-ups », et de Lydec Innovation Week), dispositif de communication relatif aux intempéries exceptionnelles de janvier 2021, valorisation sur les réseaux sociaux des opérations de curage en préparation à la saison pluviale, ...
Clients/consommateurs Entreprises	Interventions terrain/Maintenance	Anticipation des opérations de curage et débouchage lors des épisodes pluvieux du Grand Casablanca.
	Agence Lydec Multipro	-
	Enquêtes de satisfaction clients	Nouvelles dispositions (voir 8.3.2)
	Plateformes digitales (E-raccordement, ...)	Voir 8.3.2
	Réseaux sociaux et canaux digitaux, médias, communiqués de presse	Dispositif de communication relatif aux intempéries exceptionnelles de janvier 2021, valorisation sur les réseaux sociaux des opérations de curage en préparation à la saison pluviale, ...
Clients/consommateurs Administrations	Interventions terrain/Maintenance	Anticipation des opérations de curage et débouchage lors des épisodes pluvieux du Grand Casablanca.
	Plateformes digitales	Voir 8.3.2
	Interventions terrain/Maintenance	Dispositif de communication relatif aux intempéries exceptionnelles de janvier 2021, valorisation sur les réseaux sociaux des opérations de curage en préparation à la saison pluviale, ...
Clients/Promoteurs/Aménageurs	Réunions/e-Lot	-
	Conventions/Rapports trimestriels Réunions	-
Fournisseurs eau/énergie	Coordination	Coordination et suivi quotidien pour assurer la continuité du service
Autres partenaires fournisseurs, sous-traitants, startups...)	Ecoutes/Enquêtes	Ecoute des attentes des fournisseurs lors des réunions de coordination (logistique notamment)
	Réunions/Rencontres/Information	Diffusion de la Charte Achats Responsables, et des Conditions générales d'achat actualisées (volet éthique) auprès des fournisseurs
	Réunions/Rencontres/Information	Actualisation des volets DD et éthique, revue du critère efficacité énergétique dans les règlements de consultation pour la sélection des fournisseurs (activités certifiées ISO 50001)
	Partenariats spécifiques	Programme pilote de déploiement du SMAC pour 2 fournisseurs partenaires, Partenariat relatif à l'émission TV « Qui va investir dans mon projet ? Spécial start-ups », mise en avant de start-up opérant dans les métiers de Lydec lors de Lydec Innovation Week
Sociétés de développement local (SDL)	Conventions/Rapports trimestriels/Réunions	-
Banques/investisseurs	Rapports semestriels et annuels (résultats)	-
	Réunions bilatérales avec des analystes financiers et des investisseurs	-

Influenceurs sociétaux

Parties prenantes (PP)	Principaux outils de dialogue	Faits marquants 2021
Société civile	Réunions avec les représentants de la société civile	-
	Ecoutes/Tables rondes	Table ronde « Analyse de l'environnement »
Associations et ONG (dont partenaires de la Fondation Lydec)	Conventions de partenariat, actions menées par la Fondation Lydec, ...	Renouvellement de 6 conventions de partenariats structurants sur la période 2021-2023 (Fondation Lydec), Opération Plages Propres, Partenariat avec l'association TIBU Maroc (innovation sociale), ...
Elus et agents d'autorités locales	Réunions de proximité, rencontres institutionnelles	-
	Visites de sites	Visites de la galerie de stockage des eaux pluviales de Hay Sadri, de la nouvelle galerie souterraine de collecte des eaux pluviales à la RNI, ...
Médias et réseaux sociaux	Pages sur les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram), blog externe « Vous & Lydec ».	Partage de l'actualité de Lydec et de la Fondation Lydec, dispositif de communication relatif aux intempéries exceptionnelles de janvier 2021, valorisation sur les réseaux sociaux des opérations de curage en préparation à la saison pluviale, ...
	Communiqués de presse	Actualités Lydec et Fondation Lydec (17 communiqués de presse publiés en 2021)
	Visites de sites	Visites de la galerie de stockage des eaux pluviales de Hay Sadri, de la nouvelle galerie souterraine de collecte des eaux pluviales à la RNI, du chantier de renouvellement de l'Eclairage Public au niveau de l'autoroute urbaine, du douar Labgiriyne pour assister aux opérations de branchements dans le cadre du projet INDH-Inmae, ...
Universités/recherche	Partenariats	Fondation MAScR, MITC - Technopark, AgroParisTech, ENSEM, ...
Analystes/agences de notation	Rapports trimestriels et annuels	-
	Evaluation extra-financière	Palmarès Top Performers RSE et Best Emerging Market Performers (top 5) de V.E

8.2.3 La stratégie RSE

L'analyse de matérialité

Afin d'identifier et d'analyser les attentes des parties prenantes sur les enjeux clés de développement durable de l'entreprise, une première écoute auprès de plus de 4 000 parties prenantes internes et externes avait été lancée en 2016 dans le cadre de « l'étude de matérialité », et avait permis d'identifier 20 enjeux comme étant prioritaires pour Lydec.

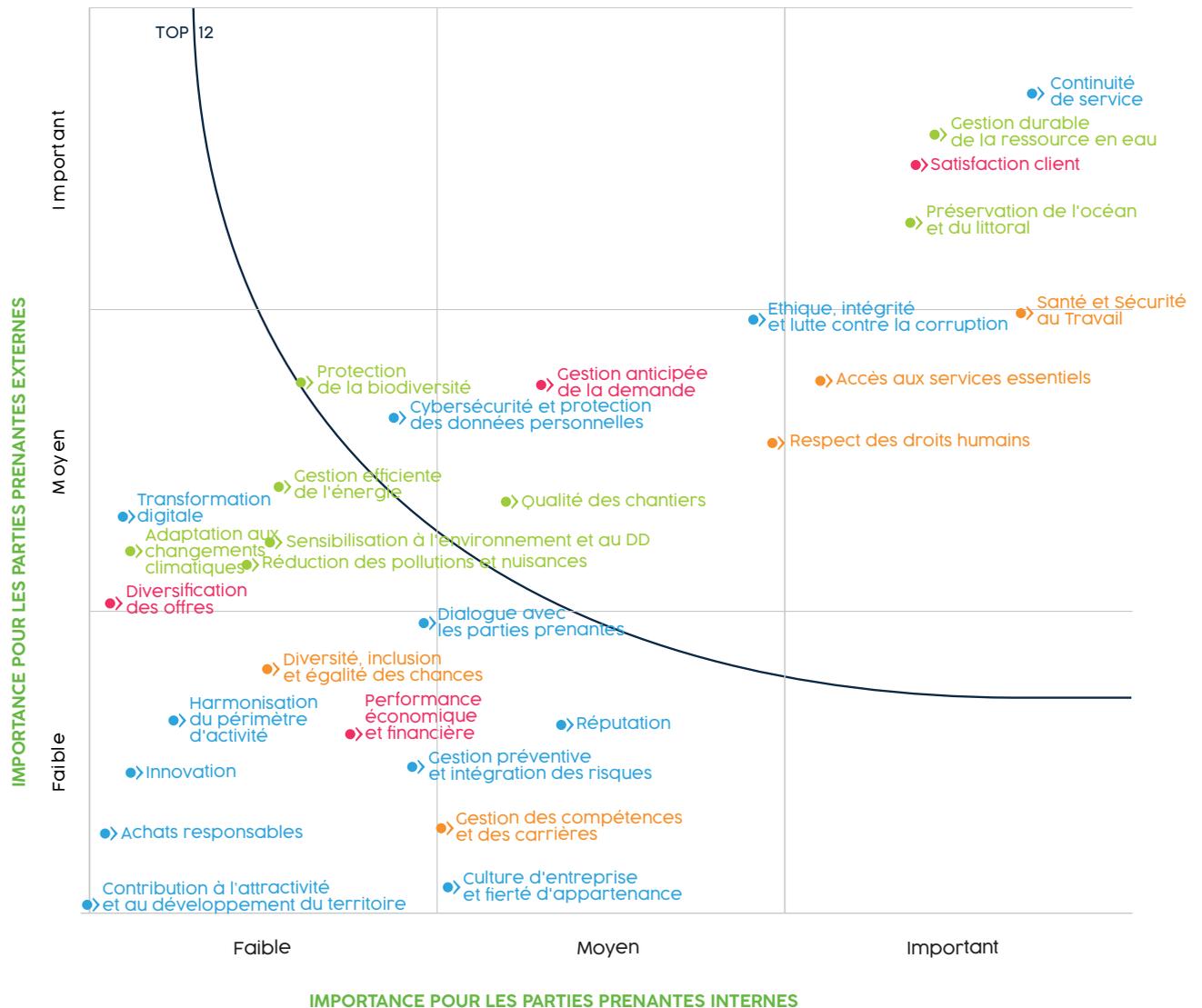
Fin 2020, Lydec a actualisé son analyse de matérialité afin de tenir compte de l'évolution du contexte, des enjeux de son environnement et des attentes des parties prenantes.

Etapes clés de l'analyse de matérialité (2020)



Une liste de 29 enjeux considérés comme étant les plus pertinents ont été priorités par le Comité de Direction Générale (CDG) de Lydec, et ce, sur une liste initiale de 70 enjeux identifiés sur la base d'une veille RSE et d'un benchmark sectoriel notamment. Ces 29 enjeux ont été soumis à une vaste consultation en ligne lancée auprès d'un échantillon d'environ 6 900 parties prenantes internes et externes, sélectionnées sur la base de la cartographie actualisée des parties prenantes.

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



● Dimension Sociale
 ● Dimension Economique
 ● Dimension Gouvernance
 ● Dimension Environnementale

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

A ce titre, les enjeux les plus « matériels » de Lydec font l'objet d'une communication et d'une valorisation au sein du présent rapport annuel, et du Chapitre 8 / Rapport de contribution sociale, sociétale et environnementale en particulier, en cohérence avec la Feuille de route Développement Durable 2030 actualisée de Lydec. De plus, ces enjeux feront également l'objet d'un rapport digital publié ultérieurement, en cohérence avec les Standards GRI (la « conformité essentielle » étant en cours de structuration).

L'enjeu RSE intégré au projet d'entreprise « Synergies 2025 »

Les enjeux de développement durable sont naturellement liés aux métiers de Lydec et découlent de la raison d'être de l'entreprise qui est d'« apporter au quotidien des services essentiels de qualité aux citoyens et aux acteurs économiques dans un esprit d'efficacité,

d'innovation et de partenariat pour contribuer au développement durable de notre territoire d'ancrage ».

L'enjeu RSE a été identifié dès le démarrage du contrat de gestion déléguée. Puis, la démarche RSE de l'entreprise s'est progressivement structurée, consolidée, et a enfin été intégrée à la vision et à la stratégie d'entreprise.

Aujourd'hui, l'enjeu RSE est un enjeu stratégique au sein du projet d'entreprise Synergies 2025, dont l'objectif est de « Renforcer notre contribution à la transition durable de notre territoire d'ancrage, en nous appuyant sur notre expertise métiers et le dialogue avec les parties prenantes » tel qu'actualisé lors de la revue stratégique annuelle à fin 2021.

La Feuille de route Développement Durable 2030

La Feuille de route Développement Durable 2030 (FRDD 2030) de Lydec, adoptée en 2018, a été définie en s'adossant aux référentiels nationaux et internationaux (SNDD, ODD, etc.), en tenant compte des objectifs des visions territoriales (Plan d'action communal de

Casablanca, Plan de Développement du Grand-Casablanca, ...), ainsi que des enjeux de développement durable du Groupe SUEZ.

En 2021, la FRDD 2030 a été redéfinie autour de 3 engagements et 12 objectifs stratégiques au service du développement durable de la Région Casablanca-Settat, et ce, afin de tenir compte de l'évolution du contexte et des enjeux (nouvelle analyse de matérialité des enjeux de Lydec, évolution de la démarche environnementale de Lydec, exigences croissantes de SUEZ en matière de développement durable, NMD, ...).

La FRDD 2030 actualisée a été validée par le Comité de Direction Générale (CDG), puis le Comité Ethique et Développement Durable (CEDD), émanant du Conseil d'administration, en février 2022.

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

Feuille de route Développement Durable 2030

3 Engagements	12 Objectifs	Enjeux matériels
1. Renforcer la démarche partenariale au service du Bien Commun	Valoriser le capital humain	-
	Développer une approche collaborative avec les parties prenantes	• Satisfaction client**
	Pérenniser la confiance par l'ancrage de la culture d'intégrité et des pratiques d'éthique	• Ethique, intégrité et lutte contre la corruption* • Cybersécurité et protection des données personnelles**
	S'assurer du respect des droits humains dans les relations avec les parties prenantes	• Respect des droits humains* • Santé et Sécurité au Travail**
2. Agir en faveur de la gestion durable des ressources naturelles, de la biodiversité, et du climat	Développer des solutions pour la gestion durable de la ressource en eau	• Gestion durable de la ressource en eau*
	Agir pour la préservation des milieux récepteurs	• Préservation de l'océan et du littoral*
	Contribuer à la gestion efficiente de l'énergie	-
	S'adapter aux changements climatiques	• Protection de la biodiversité*
3. Contribuer à un développement territorial inclusif et durable	Innover pour développer des solutions adaptées aux enjeux des territoires de demain	-
	Contribuer à la qualité du cadre de vie et à l'attractivité des territoires	• Gestion anticipée de la demande** • Continuité de service** • Qualité des chantiers**
	Développer l'accès durable aux services essentiels	• Accès aux services essentiels*
	Favoriser un développement local inclusif	-

* Enjeu matériel en correspondance directe avec l'objectif de la FRDD 2030

** Enjeu matériel en lien avec l'objectif de la FRDD 2030

La contribution aux Objectifs de Développement Durable (ODD)

Les Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies ont été adoptés en 2015 et fixent le cadre international en matière de développement durable à l'horizon 2030.

CONTRIBUTION DE LYDEC AUX ODD

100 %

taux de raccordement
eau potable

100 %

taux de conformité
de la qualité
de l'eau potable

100 %

taux de raccordement
électricité

100 %

de l'activité éclairage public
dans le périmètre de la
gestion déléguée certifié selon
le référentiel NM ISO 50001

77 %
taux de rendement du
réseau d'eau potable

10 millions
m³ de pertes d'eau
potable économisées

93%

taux de rendement du
réseau de distribution
d'électricité

100%

100% des fournisseurs de
Lydec analysés selon des
critères RSE

+ 60 000

foyers bénéficiaires du réseau eau potable
et/ou assainissement et/ou électricité dans le
cadre du projet INDH-Inmae

6 EAU PROPRE ET
ASSAINISSEMENT



7 ÉNERGIE PROPRE
ET D'UN COÛT
ABORDABLE



12 CONSOMMATION
ET PRODUCTION
RESPONSABLES



14 VIE
AQUATIQUE



16 PAIX, JUSTICE
ET INSTITUTIONS
EFFICACES



17 PARTENARIATS POUR
LA RÉALISATION
DES OBJECTIFS



100 %

taux de dépollution
du littoral casablançais

75 %

rejets d'eaux pluviales en
mer et en Oueds gérés
par Lydec
et inspectés
2 fois par mois

3 655

enquêtes effectuées sur
les rejets industriels

100 %

des activités de Lydec
couvertes par un Système
de Management
Anti-corruption (SMAC)
certifié selon le référentiel
NM ISO 37001



cas avéré de
corruption

6

conventions de
partenariat renouvelées
par la Fondation Lydec

4

partenariats conclus
avec l'écosystème
d'innovation
et d'entrepreneuriat

40

managers issus de 17 pays
d'Afrique et d'Asie ont
bénéficié d'une immersion
professionnelle
à l'Académie Lydec en
partenariat avec la chaire
« Eau pour tous »
(AgroParisTech)

8.3 RENFORCER LA DEMARCHE PARTENARIALE AU SERVICE DU BIEN COMMUN

CHIFFRES CLES 2021

COLLABORATEURS

Attirer

3 128

collaborateurs

+150

recrutements

Développer

Un réseau de

80

experts identifiés
parmi les
collaborateurs Lydec

22

heures de formation
en moyenne par
collaborateur

Fidéliser

45%

des collaborateurs
de Lydec ont plus de
25 ans d'ancienneté

Diversité

74%

des recrutements
globaux réalisés ont
ciblé des personnes
< 30 ans

Santé et sécurité

2

accidents du travail
(taux de fréquence : 0,16)

CLIENTS

82%*

taux de satisfaction
des clients grand
public

92%*

taux de satisfaction des
clients industriels

92%**

taux de satisfaction
des clients
administrations

* enquête de satisfaction de la qualité des services sur l'année 2021
** enquête de satisfaction de la qualité des services sur l'année 2019

FOURNISSEURS

100%

des fournisseurs de
Lydec analysés selon
des critères RSE

COMMUNAUTES

6

conventions de
partenariat
renouvelées par la
Fondation Lydec pour
2021-2023

8.3.1 Valoriser le capital humain

La valorisation du capital humain, qui est au service de la performance globale de l'entreprise, passe notamment par le développement des compétences et de l'expertise métiers des collaboratrices et collaborateurs de Lydec, la gestion de leur carrière, et leur bien-être au travail.

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

La valorisation du Capital Humain de Lydec s'appuie sur sept axes stratégiques pilotés par la Direction des Ressources Humaines (DRH) :

- 1.** Attirer, fidéliser de nouvelles compétences et assoir la marque employeur Lydec :
Dans une logique de rétention des talents et de recherche de la performance, Lydec met en place plusieurs pratiques pour attirer les profils adéquats de l'entreprise et les fidéliser.
- 2.** Anticiper les compétences, accompagner les talents et booster les carrières :
La politique RH vise à créer une meilleure adéquation entre le collaborateur et le poste qu'il occupe, valoriser au mieux les différents talents au sein de l'entreprise, accompagner la montée en compétences de chacun et professionnaliser l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise.
- 3.** Faire du bien-être des collaborateurs un levier de performance :
Le collaborateur est un acteur crucial placé au centre d'intérêt de l'orientation de la DRH et le bien-être au travail s'est imposé comme un élément clé de la gestion des ressources humaines. Il est devenu incontournable dans la feuille de route RH en matière de responsabilité sociale, d'objectif et de norme salariale. L'instauration de pratiques sources de motivation au travail est nécessaire, d'autant plus que l'entreprise se transforme tant au niveau organisationnel que technologique.
- 4.** Innover et accompagner les projets de transformation de l'entreprise :
Toujours investie dans des projets ambitieux et innovants, Lydec attache une grande importance aux valeurs Exemplarité, Solidarité, Intégrité, Innovation et Orientation Client, qui sont les fondements d'une collaboration permettant d'accompagner et faire réussir ses projets de transformation.
- 5.** Favoriser un dialogue social responsable :
Chacun des collaborateurs a la possibilité de s'exprimer par le biais d'un système transparent et plusieurs canaux de communication sont disponibles afin d'instaurer un dialogue permanent et constructif entre les collaborateurs. Deux commissions sont instaurées : l'une est chargée des études sociales (Commission des Etudes) et la seconde a pour mission de suivre l'évolution du traitement du dossier de l'externalisation du régime de Retraite (Commission de la Retraite).
Chacune des deux commissions est tenue 2 fois par an, l'objectif étant d'échanger avec les partenaires sociaux sur les différents sujets qui intéressent le personnel.
- 6.** Digitaliser les Processus RH pour accompagner les évolutions technologiques :
Lydec a mis en place une plateforme digitale, le Portail RH, pour accompagner au mieux et en tout simplicité les collaborateurs dans leurs démarches quotidiennes et leurs demandes de prestations et services RH.
- 7.** Cibler, atteindre l'excellence opérationnelle RH et faire monter en puissance l'équipe RH :
Faire grandir et faire évoluer l'équipe RH est une véritable source de croissance et de performance.

La feuille de route RH s'inscrit dans le projet d'entreprise Synergies 2025, avec l'Enjeu Capital Humain : « Développer et valoriser notre capital humain à travers le renforcement du leadership, l'anticipation des compétences, l'intelligence collective, l'engagement et le bien-être de nos collaborateurs au service de la performance globale de l'entreprise ».

Elle s'appuie notamment sur quatre projets stratégiques :

- Assurer la capitalisation du savoir et du savoir-faire de Lydec ;
- Anticiper et gérer les emplois et les compétences de Lydec ;
- Développer la marque employeur ;
- Renforcer le bien-être au travail.



Politique et initiatives

Attirer les talents

Politique de recrutement et d'intégration

Consciente du caractère stratégique du recrutement dans la dynamique de croissance de l'entreprise, Lydec veille à attirer les meilleurs talents et à les fidéliser en leur proposant un environnement motivant.

Le processus de recrutement est constitué d'étapes formalisées et personnalisées afin de garantir la meilleure adéquation entre le poste et le profil des candidats. De plus, afin d'assurer l'égalité des chances entre les candidats, la politique de recrutement est basée sur les principes de transparence, d'équité, de diversité et d'inclusion. Les candidats sont évalués selon leurs compétences techniques, managériales et comportementales.

A Lydec, toutes les nouvelles recrues suivent un programme d'intégration au cours de la première année qui suit leur recrutement. Durant cette période, ils se familiarisent avec l'esprit du Groupe et de l'entreprise, découvrent la pluralité des métiers et tissent un réseau de contacts internes qui participe à leur prise de poste rapide.

A cet effet, des parcours d'intégration dédiés à chaque profil sont conçus, et un dispositif de mentoring est mis en place

pour permettre aux nouvelles recrues d'être rapidement opérationnelles, en s'appuyant sur les expériences des managers.

Développer les compétences

Gestion des carrières et des compétences

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

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

Le processus People Review est déployé chez Lydec, il permet de passer en revue l'ensemble des collaborateurs de chacune des entités et d'offrir à chacun les moyens de se développer. En effet, à tous les niveaux de poste dans l'organisation, les

collaborateurs bénéficient d'un accompagnement leur permettant de progresser (coaching, formation, monitoring, mobilité interne, entretiens de carrière, etc.). Par ailleurs, la Direction des Ressources Humaines (DRH) définit, en collaboration avec le management, l'ensemble des fonctions clés de l'organisation de chacune des entités. L'objectif est de pouvoir répondre aux besoins de développement actuels et futurs.

LA VALORISATION DE L'EXPERTISE LYDEC

En 2021, en lien avec le projet stratégique Knowledge Management, des communautés de pratiques, composées principalement des experts par métier, ont été créées et animées avec une feuille de route comportant les axes de développement suivants :



Veille technique et technologique



Formation et développement des compétences



Knowledge Management



Gestion prévisionnelle des emplois et compétences



Recherche et développement



Assistance technique

La dynamique de gestion du réseau des experts est l'une des priorités, avec 80 experts identifiés dans plusieurs domaines, en prenant en considération les différents départements et l'identification annuelle des nouveaux experts.

Avec une ambition de développement des compétences de ce réseau, la formation "Learning for expert", basée sur le partage d'expertise SUEZ/Lydec, se poursuit, et 15 experts ont été formés en 2021.

Politique de formation (Académie Lydec)

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

Aujourd'hui, l'Académie Lydec permet de développer les compétences des collaborateurs pour relever des défis d'aujourd'hui et de demain mais aussi d'ancrer sa position de référence

professionnelle durable d'entreprise de services publics.

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

La formation est assurée en présentiel ou en digital learning, et l'Académie Lydec utilise de plus en plus de nouvelles méthodes d'apprentissage telles que

« l'Immersive Learning », « l'Active Learning », « le Problem based Learning » ou « l'Action Learning ».

Les objectifs stratégiques de l'Académie Lydec sont les suivants :

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

BOOSTER LA CREATIVITE ET L'INNOVATION DES COLLABORATEURS

Parmi les modules intégrés au catalogue de formation de l'Académie Lydec, figure l'animation d'ateliers « comment booster votre créativité ? » ayant pour objectifs de favoriser l'état d'esprit du progrès, d'encourager la dynamique d'amélioration et d'ancrer une culture interne forte, guidée par l'innovation et la créativité.



En 2021, malgré les restrictions sanitaires,

25 collaborateurs

ont pu bénéficier de cette formation qui nécessite un mode présentiel dont la reprise s'est faite graduellement.

Fidéliser les talents

Politique de rémunération

Afin d'assurer une rétribution juste et attractive, des procédures sont mises en œuvre sous la supervision de la DRH et la Direction Générale, pour être en cohérence avec la stratégie de l'entreprise et tenir compte de la compétitivité externe.

Ainsi, Lydec participe annuellement à des enquêtes de rémunération pour être compétitive, tout en se conformant à sa politique interne pourquoi tient compte de la maîtrise de la masse salariale.

A la rémunération fixe, s'ajoutent des primes variables définies selon un panel d'outils qui visent à motiver davantage les collaborateurs en tenant compte de leurs résultats individuels. Les critères entrant en compte dans le calcul de bonus ou encore

de primes de performance (prime corps métiers) sont basés sur des éléments objectifs, factuels, fixés tous les ans, en orientation avec la stratégie de Lydec et sa performance globale.

Bien-être au travail

Depuis 2019, une assistante sociale est à la disposition des collaborateurs de Lydec afin de leur permettre de faire part de leurs difficultés au travail, à travers un espace d'écoute, de parole et d'accompagnement.

En 2021, Lydec a organisé les Health & Wellbeing Days durant une semaine marquée par des événements intellectuels et de détente, tels que la conférence sur la force mentale organisée avec un coach

spécialiste en psychologie, une table ronde sur les effets psychologiques de la pandémie Covid-19 animée par le médecin du travail de Lydec et une psychologue du travail, des modules de formation dédiés sur la plateforme digitale de l'Académie Lydec ainsi que des ateliers de relaxation et méditation.

Par ailleurs, la revue du dispositif d'entretiens annuels a permis d'intégrer le bien-être comme levier de performance à Lydec.

LA RSE, UN FACTEUR D'ATTACHEMENT A L'ENTREPRISE

Participation des collaborateurs de Lydec au 1^{er} « Baromètre de la perception de la RSE en entreprise » au Maroc

En janvier 2021, le cabinet Déclic et les « Rencontres Responsabilité & Performance » ont lancé le premier « Baromètre de la perception de la RSE en entreprise » au Maroc, auquel ont participé les collaborateurs Lydec ainsi que ceux de six autres grandes entreprises marocaines volontaires et engagées.

L'objectif principal de l'étude était d'évaluer le niveau d'intérêt des collaborateurs pour la RSE au sein de leur entreprise ainsi que leurs attentes en la matière (compréhension de l'enjeu, de son utilité, de ses bénéfices, de son efficacité, de l'implication des collaborateurs, etc.).

Près de 25% des collaborateurs Lydec interrogés ont participé à l'enquête en ligne.

Parmi les résultats

98%

des répondants estiment que la RSE représente un facteur d'attachement à leur entreprise

84%

des répondants souhaitent être impliqués dans la stratégie RSE de Lydec

98%

des répondants estiment que la RSE est utile à la croissance des entreprises

Résultats

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

Catégorie d'activité	2019	% du total	2020	% du total	2021	% du total
Clientèle	1.214	37%	1.155	37%	1.140	36%
Eau	329	10%	315	10%	273	9%
Assainissement	448	14%	449	14%	362	12%
Electricité	421	13%	423	13%	411	13%
Eclairage Public	129	4%	108	3%	105	3%
Commun	744	23%	710	23%	837	27%
Total	3.285	100%	3.160	100%	3.128	100%

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

2021		
CDI	CDD	Intérim
3127	1	94
2020		
CDI	CDD	Intérim
3160	0	94
2019		
CDI	CDD	Intérim
3285	0	94

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

Nombre d'années d'ancienneté	2019	% du total	2020	% du total	2021	% du total
0 à 5	705	22%	644	20%	617	20%
6 à 10	528	16%	579	18%	682	22%
11 à 15	217	7%	246	8%	276	9%
16 à 20	109	3%	70	2%	70	2%
21 à 25	248	8%	157	5%	95	3%
26 à 30	1.001	31%	1.039	33%	958	31%
31 à 35	434	13%	393	12%	391	13%
>35	43	1%	32	1%	39	1%
Total	3.285	100%	3.160	100%	3.128	100%

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

	Hommes			Femmes			Total
	Cadre	Maîtrise	Exécution	Cadre	Maîtrise	Exécution	
2021							
Recrutements CDI	20	20	95	8	7	1	151
Recrutements CDD	0	0	0	1	0	0	1
Autres entrées	2	0	0	0	0	0	2
Total 2021	22	20	95	9	7	1	154
2020							
Recrutements CDI	9	7	42	9	1	4	72
Recrutements CDD	0	0	0	0	0	0	0
Autres entrées	2	0	1	1	1	0	5
Total 2020	11	7	43	10	2	4	77
2019							
Recrutements CDI	16	20	87	19	4	4	150
Recrutements CDD	0	0	0	0	0	0	0
Autres entrées	0	0	0	0	0	0	0
Total 2019	16	20	87	19	4	4	150

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

	Hommes			Femmes			Total
	Cadre	Maîtrise	Exécution	Cadre	Maîtrise	Exécution	
2021							
Démissions	5	1	3	6	0	0	15
Licenciements	0	0	3	0	0	0	3
Total 2021	5	1	6	6	0	0	18
2020							
Démissions	9	4	0	6	1	0	20
Licenciements	0	0	0	1	0	0	1
Total 2020	9	4	0	7	1	0	21
2019							
Démissions	12	5	2	11	0	0	30
Licenciements	1	1	6	1	0	0	9
Total 2019	13	6	8	12	0	0	39

AUTRES CHIFFRES CLÉS 2021

5,8%

Taux de mobilité interne au-delà de l'objectif fixé à 5,5%

3%

D'intéressement global de la masse salariale brute chargée

LA FORMATION EN CHIFFRES

Indicateurs	2019	2020	2021
Nombre d'heures de formation	56.940	45.000	72.180
Part de collaborateurs formés par rapport à l'effectif global	62%	52%	60%
Budget formation par rapport à la masse salariale globale	1%	1%	1%

69 080

heures de formation en présentiel et

3 100

heures de formation en digital-learning ont été dispensées.

1 887

collaborateurs ont bénéficié d'une formation soit

60%

de l'effectif de Lydec avec une moyenne de **22** heures par collaborateur.

75%

des formations sont assurées par le réseau des formateurs internes qui partage son expertise au sein de l'entreprise.

Accès de :

+600

cadres à l'Académie Lydec en ligne (plateforme digitale) avec un nouveau contenu

Académie Lydec :

6

parcours de professionnalisation transverses déployés auprès de plus de

400

collaborateurs

8.3.2 Développer une approche collaborative avec les parties prenantes

L'approche collaborative avec les parties prenantes est un axe structurant du projet d'entreprise et de la démarche RSE de Lydec, visant à développer et co-construire des solutions adaptées aux enjeux de l'entreprise et des parties prenantes, et notamment : répondre aux attentes des clients et les satisfaire, accompagner les fournisseurs dans leur démarche de responsabilité sociale et environnementale, contribuer à la mise en place d'un écosystème d'innovation collectif, conclure des partenariats structurants et contribuant à un impact positif sur les communautés locales.

Avec les clients

Politique et initiatives :

Lydec a pour engagement continu d'être à l'écoute et au service de l'ensemble de ses clients, afin de répondre au mieux à leurs attentes et de consolider la relation de confiance établie avec chacun d'entre eux. Les services clientèle de Lydec sont accessibles 24 h/24, 7 j/7.

Innover dans la relation et l'expérience client

Dématérialisation des parcours clients

Dans le contexte de pandémie Covid-19, Lydec a incité les clients à recourir davantage aux plateformes digitales déjà existantes (e-raccordement, e-lot, agence en ligne, application mobile 7/24...), sans avoir à se déplacer, ni à patienter et en totale sécurité.

En 2021, pour renforcer la proximité avec ses clients, l'entreprise a poursuivi la réalisation de l'ensemble des projets suivants, initiés en 2020 :

- Lancement de la dématérialisation des services de « Branchement & abonnement & résiliation » en ligne pour le Grand Public (en les rendant accessibles à partir de l'agence en ligne et de l'application mobile 7/24), afin que les clients deviennent acteurs du processus et interagissent en temps réel sur leurs propres dossiers et/ou demandes. Les e-services ont été déployés en site pilote en novembre 2021, pour un déploiement général en 2022.
- Lancement de la dématérialisation de la relation avec les grandes entreprises par la mise à disposition d'un Portail Interactif leur permettant d'accéder à

une panoplie de fonctionnalités et d'interagir à distance avec les chargés d'affaires.

Le développement du Portail Interactif a été lancé en 2021 et son déploiement est prévu en 2022.

- La refonte de l'Agence en Ligne, un espace qui permet aux clients de paramétrer, à partir de chez eux, leurs données, gérer leurs contrats, suivre leurs consommations, payer et vérifier l'état des règlements. La nouvelle interface a été développée en 2021, pour un déploiement en 2022.
- La refonte de l'Application mobile 7/24, décidée en 2021 à la suite d'une écoute client afin la rendre plus intuitive et prévoir de nouvelles fonctionnalités. Le déploiement et la mise en œuvre de la nouvelle application sont prévus en 2022.

APPLICATION MOBILE 7/24

Depuis sa mise en ligne, ce sont plus de 80 000 utilisateurs qui ont adopté l'application mobile 7/24 de manière régulière, que ce soit pour la gestion de leurs comptes, la formulation de requêtes ou la signalisation d'événements terrain.

L'application 7/24 offre une panoplie de services via 4 rubriques pratiques, conviviales et simples d'utilisation :

Gérer mon compte

paramétrer les données client, consulter les contrats et factures, suivre les consommations, payer les factures ;

Agir pour ma ville

remonter un événement, signaler un incident, suivre l'avancement des demandes effectuées et contribuer ainsi à l'amélioration du cadre de vie et de l'environnement urbain ;

Contacter mon conseiller

entrer en contact avec un conseiller au Centre de Relation Clientèle de Lydec ;

Ça m'intéresse

consulter l'actualité de Lydec, bénéficier de conseils pour une gestion optimale de mes consommations.

Œuvrer en faveur de la satisfaction clients

Engagements clients

basée sur le conseil et l'accompagnement



nouveaux fondements

basée sur la transparence et la réactivité



basée sur la proximité et l'écoute



Proximité avec les clients

Lydec poursuit sa démarche de mise à disposition de ses clients d'un portefeuille de services et canaux de contacts pour répondre à leurs attentes et être plus proche de sa clientèle. Ce dispositif de contact est accompagné en permanence par une communication adaptée.

Pour renforcer la proximité auprès de ses clients, Lydec a poursuivi en 2021 la réalisation de l'ensemble des projets suivants, initiés en 2020 :

- Lancement d'un projet de refonte du Centre de Relation Clientèle, avec, entre autres, l'intégration d'un serveur vocal interactif (SVI) et l'automatisation des enquêtes de satisfaction clients ;
- Réalisation d'une nouvelle segmentation clientèle ;
- Poursuite du déploiement des espaces multiservices et renforcement de ces

espaces par de nouveaux canaux ;

- Ouverture d'une agence Naps qui traite les demandes d'abonnement, de branchement, le règlement et les réclamations.

De plus, les clients bénéficient de canaux de paiement diversifiés : agences, espace multiservices, Internet, application mobile, prélèvement automatique bancaire, dépôt de provision, règlement à domicile, plateforme Fatourati, ...

Réalisation des enquêtes de satisfaction des clients

Dans le cadre de l'amélioration continue des services, Lydec a réalisé des enquêtes de satisfaction des clients en 2021 avec de nouvelles dispositions permettant notamment de :

- Disposer d'un « pouls du marché » plus rapide pour accompagner le nouveau contexte clients à travers des écoutes

régulières et continues et la démultiplication des occasions d'écoute ;

- Favoriser les évaluations à chaud ;
- Mieux appréhender les résultats « intempestifs » ;
- Impliquer davantage les clients et promouvoir l'esprit d'écoute ;
- Capter rapidement les attentes opérationnelles des clients pour les transformer en actions et projets clientèle ;
- Introduire de nouveaux indicateurs d'évaluation de la satisfaction ;
- Innover dans la réalisation des enquêtes, avec le recrutement de panelistes pour monitorer dans le temps les principaux indicateurs de satisfaction des clients, et obtenir des résultats fiables à travers l'interrogation des mêmes clients, d'une vague à l'autre.

RÉSULTATS

91%

taux moyen de respect des Engagements Clients

82%*

taux de satisfaction des clients grand public

92%*

taux de satisfaction des clients industriels

92%**

taux de satisfaction des clients administrations

* enquête de satisfaction de la qualité des services sur l'année 2021
** enquête de satisfaction de la qualité des services sur l'année 2019

Avec les fournisseurs

Politique et initiatives

Des achats responsables

Lydec aspire, à travers sa chaîne d'approvisionnement, à collaborer avec les fournisseurs pour intégrer les impératifs de durabilité, d'éthique, de protection des droits humains fondamentaux et de performances économique, sociétale et environnementale dans l'acte d'achat.

Ainsi, la politique d'achats de Lydec repose sur les trois piliers suivants :

1

L'efficacité économique et opérationnelle dans la satisfaction des besoins de ses clients

2

Le respect des règles d'éthique comme fondement des relations avec les fournisseurs et sous-traitants, en plus de l'engagement fort de tous les collaborateurs de Lydec en la matière

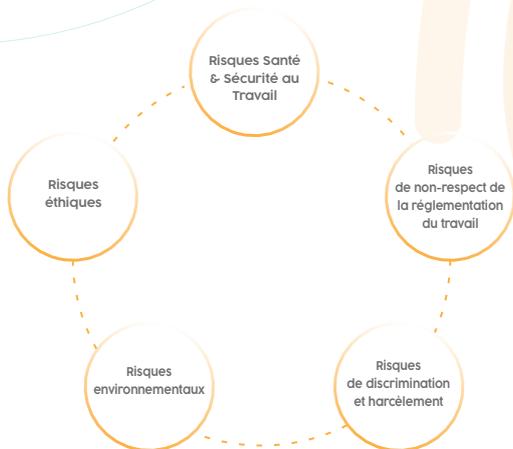
3

Le développement durable avec, entre autres, les exigences en matière de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et des règles de santé, sécurité au travail (SST)

Dans le prolongement de sa démarche RSE, Lydec veille à accompagner ses fournisseurs et prestataires dans l'amélioration de leur démarche, notamment en :

- Intégrant systématiquement des clauses dans les marchés et conditions générales d'achat relatives au développement durable et à l'éthique ;
- Poursuivant sa démarche d'incitation et d'accompagnement des fournisseurs par la réalisation d'audits d'évaluation de leur maturité en matière d'éthique et de devoir de vigilance quant au respect des droits humains fondamentaux (voir la sensibilisation et l'évaluation des prestataires externes en 8.3.4).

Depuis 2019, Lydec dispose d'une grille de « criticité RSE » permettant de classer toutes les familles d'achat et les fournisseurs qui les composent selon 5 critères RSE :



A l'issue de cette analyse, les fournisseurs de Lydec sont catégorisés selon quatre niveaux de criticité (faible, moyenne, élevée, forte), ce qui permet d'identifier et prioriser les actions à mettre en place afin de réduire les risques éthiques, sociaux et environnementaux au niveau de la chaîne d'approvisionnement, telles que : la sensibilisation renforcée des fournisseurs concernés, l'évaluation sociale des fournisseurs les plus à risque, la réalisation de contrôles spécifiques pour les activités présentant un risque environnemental significatif.

En 2021, Lydec a publié et diffusé auprès de ses fournisseurs sa Charte Achats Responsables qui traduit les engagements de Lydec vis-à-vis de ses fournisseurs (respect des normes internationales, délais de paiement,

critères de sélection, etc.) ainsi que les engagements attendus de la part des fournisseurs en matière d'achats responsables et éthiques. En adhérant à cette charte, les fournisseurs s'engagent à s'inscrire dans une démarche de progrès pour une performance globale incluant les aspects économiques et ceux relevant de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE).

En 2022, Lydec poursuivra sa démarche d'achats et de relation fournisseurs responsables, en cohérence avec sa Feuille de route Développement Durable 2030 et le Pacte de l'Exemplarité de l'Administration (PEA) notamment. A cet égard, la Direction Achats de Lydec contribuera activement aux projets en lien avec la démarche environnementale de Lydec, et en particulier les enjeux climat (achats bas-carbone) et biodiversité.

RÉSULTATS

100%

des nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux et environnementaux

Avec l'écosystème d'innovation

Politique et initiatives :

Une démarche d'open innovation partenariale

Lydec a développé une démarche d'innovation qui permet de contribuer à la mise en place d'un écosystème d'innovation collectif afin de définir et de mettre en œuvre, en synergie avec les parties prenantes externes, des solutions novatrices et pérennes autour d'enjeux de l'entreprise et de son territoire d'ancrage.

Partenariat avec La Fondation MAScIR

En 2021, Lydec et la Fondation MAScIR (Moroccan Foundation for Advanced Science Innovation and Research) ont conclu un accord-cadre de coopération dans le domaine de la recherche et du développement scientifique et

technologique. Cet accord-cadre, qui s'étale sur une durée de 5 ans, définit les termes et les conditions de la coopération entre les deux organisations, en vue de promouvoir la recherche et le développement et de renforcer l'open innovation ainsi que le développement du label « Made in Morocco ».

S'inscrivant dans cet accord-cadre de coopération, un premier projet est lancé pour la réalisation d'une étude basée sur la détection automatique des panneaux solaires photovoltaïques par l'imagerie satellite et l'intelligence artificielle. L'objectif est d'estimer la production totale d'électricité issue des panneaux solaires photovoltaïques dans la ville de Casablanca, à travers l'utilisation d'images satellites et/ou drones ainsi que

l'implémentation d'algorithmes d'intelligence artificielle.

Partenariat avec le Technopark (MITC)

En 2021, Lydec a conclu un partenariat avec la société Moroccan Information Technopark Company (MITC), gestionnaire du Technopark de Casablanca, visant à promouvoir l'entrepreneuriat technologique, et l'identification et l'accompagnement de potentielles start-ups pouvant proposer des solutions innovantes.

Dans ce sens, plusieurs discussions ont été entamées avec des start-ups du Technopark pour étudier les opportunités de collaboration avec Lydec, autour de problématiques qui lui sont propres.

Partenariat relatif au programme TV « Qui va investir dans mon projet ? spécial startups »

En 2021, Lydec a reconduit son partenariat avec Régie 3 pour la 2e saison du programme télévisé « Qui va investir dans mon projet ? spécial startups », un

événement phare à fort impact pour les start-ups et source d'inspiration pour la jeunesse marocaine. A travers cette participation, Lydec reconferme son engagement à soutenir l'écosystème d'innovation et d'entrepreneuriat marocain.

Diffusée sur la chaîne 2M en partenariat avec LaStartup Factory, l'émission télévisée est le premier techshow africain de confrontation, en six prime times, de startups et de Business Angels.

RÉSULTATS

Chiffres clés de la 2^{ème} édition de « Qui va investir dans mon projet ? Spécial start-ups »

134

candidatures

40

start-ups
pré-sélectionnées

24

start-ups
sélectionnées en final

14

start-ups bénéficiaires de
13,2 millions de Dhs de
fonds levés

3 millions

de téléspectateurs par
prime

50 millions

de personnes touchées sur
le digital sur l'ensemble de la
diffusion du programme TV

Avec les communautés



مؤسسة ليدك
Fondation Lydec

Politique et initiatives

La Fondation Lydec

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

Les principaux objectifs de la Fondation Lydec sont :

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

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

- L'Environnement, et en particulier l'éducation et la sensibilisation à l'environnement et au développement durable ;
- La Solidarité de proximité, avec le soutien à l'éducation et à l'insertion économique

et sociale des populations en difficulté, notamment les jeunes et les femmes (voir 8.5.4) ;

- L'Engagement sociétal des collaborateurs de Lydec (voir 8.5.3 et 8.5.4).

Depuis 2015, la Fondation Lydec a réalisé, en partenariat avec le tissu associatif et des acteurs de la société civile, des actions concrètes et à fort impact social, sociétal et environnemental. Concrétisés à travers des partenariats structurants conclus avec des associations de référence, les programmes d'actions 2015-2017 et 2018-2020 de la Fondation Lydec, ont permis la réalisation de projets emblématiques sur les trois axes d'intervention de la Fondation Lydec.

Après avoir dressé le bilan de la période 2018-2020, la Fondation Lydec a renouvelé 6 conventions de partenariats structurants, sur ses trois axes d'intervention, pour la période 2021-2023 avec : l'Association des Enseignants des Sciences de la Vie et de la Terre du Maroc (AESVT), l'Association Recherche-Action pour le Développement Durable (ARADD), la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'environnement (FM6E), l'association Espace point de départ (ESPOD), Aquassistance Maroc, et la Fondation Marocaine de l'Etudiant (FME). Ces partenariats portent sur des programmes à impact variés, présentés dans le tableau suivant :

Axes d'intervention

Partenaires

Programmes



Environnement



Solidarité de proximité



Engagement sociétal des collaborateurs



- Projet « Éducation à l'environnement » auprès des jeunes, dans les CEE notamment
- Projet Eco-Hammam
- Jardin expérimental de la Step de Médiouna
- Etude comparative de la qualité des eaux traitées et des boues des Steps
- Réhabilitation/Aménagement de l'étang El Oulfa
- Programme annuel « Plages Propres » sur les plages Lalla Meryem et Nahla
- Formation métiers des femmes
- Développement de l'Éducation Préscolaire
- Accompagnement de 10 étudiants
- Projets de raccordement en eau, assainissement et électricité (dont EnR) des foyers dans des zones enclavées du Maroc ; sanitaires dans les écoles

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

L'éducation et la sensibilisation à l'environnement et au développement durable

Sur la période 2015-2020, la Fondation Lydec a notamment contribué à :

- Mobiliser des associations civiles dans les domaines de l'environnement, développement durable et changements climatiques, en partenariat avec l'Alliance Marocaine pour le Climat et le Développement Durable (AMCDD) Casa-Settat ;

- Développer les Centres d'Éducation à l'Environnement (CEE) de Casablanca et Mohammedia, en partenariat avec l'Association des Enseignants des Sciences de la Vie et de la Terre (AESVT) ;

- Créer un espace expérimental d'agriculture urbaine irrigué par les eaux usées épurées de la Step de Médiouna, en partenariat avec l'Association Recherche-Action pour le Développement Durable (ARADD).

L'engagement sociétal de nos collaborateurs

Sur la période 2015-2020, la Fondation Lydec a notamment contribué à :

- Réaliser des projets de raccordement en eau, assainissement, électricité et éclairage public (châteaux d'eau,

forages, pompage solaire, éclairage solaire, sanitaires d'écoles ...), via l'association Aquassistance Maroc, qui compte environ 300 bénévoles Lydec, et ce, au profit de familles situées dans des zones enclavées du Maroc ;

- Accompagner des étudiants brillants et méritants, par l'attribution de bourses et du tutorat assuré par des collaborateurs bénévoles de Lydec, en partenariat avec la Fondation Marocaine de l'Étudiant (FME) ;

- Accompagner des lycéens brillants et issus de milieux modestes, via son programme Imtiaz, par l'attribution de bourses de mérite et un programme de mentorat assuré par des collaborateurs volontaires de Lydec.

RÉSULTATS

+69 000

élèves ont visité les CEE de Casablanca et Mohammedia (en partenariat avec l'AESVT) de 2015 à 2021

+2 300

visiteurs à l'espace expérimental d'agriculture urbaine de 1 600 m² regroupant plus de 80 espèces végétales irriguées par les eaux usées épurées de la Step de Médiouna (en partenariat avec l'ARADD)

8.3.3 Pérenniser la confiance par l'ancrage de la culture d'intégrité et des pratiques d'éthique

Lydec a érigé l'« Intégrité » comme l'une des valeurs fondamentales de l'entreprise et l'inclut dans son projet d'entreprise Synergies 2025.. Elle montre l'exemple dans sa mission de service public et « la bienveillance, le respect des exigences Santé et Sécurité au travail, l'honnêteté et la transparence sont respectées au quotidien ».

Politique et initiatives

Le dispositif éthique et déontologique de Lydec

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

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

À la suite de sa revue stratégique annuelle fin 2018, Lydec a érigé l'intégrité comme l'une des valeurs fondamentales de l'entreprise, en cohérence avec le déploiement de son système de

management anti-corruption (SMAC), déclaré conforme à la norme ISO 37001, et ce, depuis 2018, grâce aux nombreuses actions visant la consolidation et l'amélioration du SMAC et son appropriation par les collaborateurs.

En 2021, plusieurs actions ont été réalisées dans le cadre de l'amélioration continue du SMAC :

- La revue de la documentation SMAC/Ethique ;
- La nomination d'un responsable conformité anti-corruption ;
- La création d'un nouveau comité opérationnel des risques (voir 8.1.2) ;
- La revue de la cartographie des risques éthiques et corruption ;
- La revue de la cartographie des fonctions exposées aux risques et des matrices de délégation de pouvoirs ;
- La mesure de la maturité des activités face aux risques éthiques ;
- La mise à disposition d'un e-learning relatif à la prévention de la corruption et à l'éthique chez Lydec, destiné à l'ensemble des collaborateurs ;
- Le déploiement d'un module de

formation relatif à la fraude, et intégrant la prévention de la corruption selon la politique et les standards de Lydec, pour l'ensemble des chargés de clientèle et chefs d'agences Lydec ;

- Une meilleure appropriation et implication des pilotes de processus et des managers dans la mise en œuvre du SMAC, en grande partie imbriqué au Système de Management Intégré (SMI) de Lydec ;
- L'implication des partenaires commerciaux pertinents pour Lydec dans l'adoption de bonnes pratiques de lutte contre la corruption (sous-traitants, Association des électriciens agréés, ...) ;
- La mise en place des actions de sensibilisation et d'accompagnement des Lotisseurs et Prestataires de Lydec.

En 2021, Lydec a ainsi réussi l'audit de suivi de son Système de Management Anti-corruption (SMAC) certifié selon le référentiel NM ISO 37001.

GOVERNANCE ET PRINCIPES D'ETHIQUE DE LA FONDATION LYDEC

La Fondation Lydec est gérée par un Conseil d'Administration composé de directeurs de Lydec (dont la Déontologue) ainsi que de trois administrateurs indépendants représentants de la société civile.

Dans le cadre de sa démarche RSE et conformément à ses engagements pris dans le domaine de la lutte contre la corruption, comme ceux du Pacte Mondial des Nations Unies, Lydec a mis en place un Système de Management Anti-corruption (SMAC), et compte tenu des valeurs d'éthique et d'intégrité qu'elle porte, la Fondation Lydec applique les principes du SMAC sur le périmètre de ses activités.

Cette démarche prend notamment effet via :

- La déclinaison des procédures et documents de référence établis pour Lydec et applicables à la Fondation Lydec tels que la charte éthique ou la politique « cadeaux » de Lydec,
- La mise en place d'un certain nombre de documents spécifiques à la Fondation Lydec, conformément aux exigences de la norme ISO 37001, tels que le règlement intérieur ou l'intégration d'une clause relative au respect des principes du SMAC dans les conventions de partenariat signées.

Autres actions préventives et correctives en matière de corruption

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

Le nombre de cas d'alertes éthiques, incluant des incidents de corruption, est suivi et ces alertes font l'objet d'une analyse et d'un traitement, dont les sanctions peuvent aller jusqu'au licenciement de

collaborateurs. Ces alertes sont issues d'enquêtes menées par la DAIG ou par la Déontologue en application de la procédure de gestion des alertes.

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

l'issue des missions d'audit et d'inspection générale).

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

L'ETHIQUE DANS LES RELATIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES INTERNES ET EXTERNES

Avec les collaborateurs

Les candidats souhaitant intégrer Lydec sont évalués selon leurs compétences techniques, managériales et comportementales, et toute forme de discrimination qui porterait sur d'autres critères est proscrite.

Par ailleurs, des critères portant sur l'intégrité et les principes d'éthiques des candidats sont intégrés aux grilles d'entretien de recrutement depuis 2019, et ces enjeux sont abordés lors du séminaire d'intégration des nouvelles recrues.

Le rappel des principes d'éthique se fait à l'occasion des entretiens annuels avec les collaborateurs de Lydec.

De plus, des actions de sensibilisation (ex. les « quarts d'heure éthique ») et de formation ciblée sont régulièrement effectuées auprès des collaborateurs.

En 2021, une enquête interne a été lancée auprès d'un panel de collaborateurs pour évaluer leur degré d'appréciation du SMAC, dans une démarche d'amélioration continue de ce dernier.

Avec les fournisseurs

Le respect des règles d'éthique est l'un des fondements des relations avec les fournisseurs et sous-traitants (voir 8.3.2).

En 2021, Lydec a lancé un programme pilote de déploiement du SMAC pour deux de ses fournisseurs partenaires.

Avec les clients

Une disposition relative à la démarche anti-corruption de Lydec a été intégrée dans différents supports destinés aux clients, tels que les contrats et les factures. Un avis a également été affiché en agences clientèle.

Par ce dispositif, les clients de Lydec sont invités à signaler tout acte ou comportement contraire à l'éthique.

La cybersécurité et protection des données personnelles

Une démarche cybersécurité robuste et certifiée

Le Système d'Information (SI) de Lydec est l'un des principaux leviers de la transformation digitale du fait des opportunités offertes par l'innovation dans le domaine des technologies de l'information, avec une attention particulière quant à sa sécurisation notamment vis-à-vis du risque cyber.

Les principales réalisations qui ont accompagné la montée en puissance des services digitaux et de leur sécurité en 2021 sont :

- La poursuite de la mise en œuvre du plan de progrès issu de l'audit de la Direction Générale de la Sécurité des Systèmes d'Information (DGSSI) ;
- L'évaluation de la robustesse du SI vis-à-vis des attaques cyber par la réalisation de tests d'intrusion par des experts indépendants homologués par la DGSSI ;
- Le renouvellement des équipements de sécurité par des équipements de nouvelle génération ;
- La réalisation d'un exercice de simulation d'une cyberattaque de grande ampleur (avec la préparation et la formation des acteurs concernés).

Il convient de rappeler que la mise en place de tout service nouveau fait l'objet

d'une attention particulière en termes de sécurisation par le biais d'une recette sécurité totalement intégrée aux processus de développement SI de l'entreprise.

En tant qu'Opérateur d'Importance Vitale (OIV), Lydec maintient une forte mobilisation dans la mise en œuvre des plans de progrès qui répondent aux exigences internes et de conformité qui découlent de la Directive Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information. Ce niveau de mobilisation s'est traduit par la reconduction des certificats basés sur le système de management de la sécurité de l'information selon les normes ISO 27001 (certifiée) et 27002, mais également le bon niveau de maturité du SI Lydec confirmé par les tests d'intrusion ainsi que les audits de la DGSSI et du groupe SUEZ.

Protection des données à caractère personnel

La loi n°9-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, adoptée en février 2009, entérine l'obligation pour les entreprises d'assurer la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel. Dans ce contexte, Lydec a mis en place une démarche de mise en conformité ayant abouti à la réalisation des actions suivantes :

- Identification des traitements des données à caractère personnel ;
- Diagnostic de ces traitements à la lumière des exigences des dispositions légales ;

- Dépôt des dossiers d'autorisation et de déclarations de traitements auprès de la Commission Nationale de contrôle de la protection des Données à caractère Personnel (CNDP) ;
- Mise en place d'un dispositif interne pour maintenir dans le temps le niveau de conformité des traitements de Lydec avec la loi précitée.

Lydec a fixé les règles de protection des données à caractère personnel ainsi que les règles de gouvernance de la protection des données personnelles permettant un déploiement efficace de sa démarche de mise en conformité à la loi précitée.

La sécurisation au niveau SI tient également compte des obligations issues de la loi précitée. En effet, le déploiement de tout nouveau service SI, en appui à tout « traitement » métier et a fortiori tout « traitement » déclaré et/ou autorisé par la Commission Nationale de contrôle de la protection des Données à Caractère Personnel (CNDP), apporte les garanties techniques nécessaires à la protection des données à caractère personnel dès la déclaration.

Ces garanties techniques couvrent principalement l'accès contrôlé et proportionné à la donnée au regard de la finalité du traitement, le maintien de l'intégrité et la confidentialité de la donnée ainsi que la traçabilité pour les besoins d'audits. Il convient de rappeler que les aspects précités font l'objet d'audits réguliers par des cabinets indépendants et également par la CNDP de façon inopinée.

RÉSULTATS

100%

des activités de Lydec sont couvertes par le SMAC certifié selon le référentiel NM ISO 37001

100%

des membres du Conseil d'Administration, des collaborateurs, et des partenaires commerciaux de Lydec, ont été informés des politiques et procédures de l'entreprise en matière de lutte contre la corruption

100%

des membres du Comité de Direction Générale de Lydec ont été formés à la lutte contre la corruption

34%

de l'effectif global de Lydec a été formé à la lutte contre la corruption en 2021 avec une répartition par catégorie comme suit

Année 2021			
Catégorie d'employés	Employés	Employés formés	% d'employés formés par catégorie
Cadre	635	457	72%
Maîtrise	1089	561	52%
Exécution	1404	57	4%
Total	3128	1075	34%

Les collaborateurs ciblés par le module de prévention de la corruption correspondent aux fonctions de l'entreprise les plus exposées aux risques en matière d'éthique et de corruption.

15 signalements effectués en matière d'éthique

0 cas avéré de corruption en 2021

8.3.4 S'assurer du respect des droits humains dans les relations avec les parties prenantes

Lydec intègre le respect des droits humains de l'ensemble des parties prenantes au sein de sa politique générale, et de son projet d'entreprise Synergies 2025, notamment à travers sa valeur « Intégrité » et ses enjeux stratégiques « Culture Sécurité », « Capital Humain » et « Responsabilité Sociétale de l'Entreprise » qui couvrent des enjeux relatifs aux conditions de travail des collaboratrices et collaborateurs et chez les prestataires externes.

Politique et initiatives

Le respect des droits fondamentaux du travail

Le dialogue social

Les enjeux relatifs au respect des droits du travail, et en particulier la liberté d'association et le droit à la négociation collective pour les collaborateurs, sont pilotés par la Direction des Ressources Humaines (DRH), en conformité avec les lois du code du travail marocain et les principes de l'Organisation International du Travail (OIT).

«Favoriser un dialogue social responsable» est l'un des sept axes stratégiques de la feuille de route RH. Dans ce cadre, chacun des collaborateurs a la

possibilité de s'exprimer par le biais d'un système transparent et plusieurs canaux de communication sont disponibles afin d'instaurer un dialogue permanent et constructif entre les collaborateurs.

Chez Lydec, une commission est chargée des études sociales (Commission des Etudes) et une autre commission a pour mission de suivre l'évolution du traitement du dossier de l'externalisation du régime de Retraite (Commission de la Retraite). Chacune des deux commissions se tient deux fois par an dans l'objectif d'échanger avec les partenaires sociaux sur les différents sujets qui intéressent le personnel. Le comité d'entreprise se réunit également deux fois par an, et les sujets traités sont en lien avec le dialogue social et l'actualité Lydec.

Les élections des représentants du personnel sont organisées conformément aux dispositions statutaires et à la réglementation en vigueur au Maroc. En 2021, les représentants du personnel sont au nombre de 13 chez Lydec. Ce nombre varie selon l'évolution de l'effectif global.

La surveillance du respect des droits syndicaux est assurée par :

- Une coopération permanente entre la Direction Générale, la DRH et les représentants des collaborateurs ;

- Des protocoles d'accords conclus pour améliorer les conditions de travail tout en assurant une adhésion aux nouveaux projets de l'entreprise et à l'évolution de ses métiers ;
- Un dialogue social régulier ;
- Une présence terrain et un travail de proximité entre les différents intervenants avec un dispositif de gestion des conflits basé sur le dialogue à tous les niveaux ;
- Une documentation regroupant les procédures est mise à la disposition du personnel.

Lydec n'a pas connu de grève ou de litige social ces 3 dernières années.

Une démarche structurée en faveur de la diversité

La politique de recrutement s'appuie sur les principes de transparence et d'équité, ainsi que sur la diversité et l'inclusion comme atouts majeurs pour contribuer à la performance globale de l'entreprise. Ainsi, Lydec agit notamment en faveur de l'insertion et de l'intégration des jeunes, des femmes, et des personnes à mobilité réduite et en situation de handicap au sein de l'entreprise.

L'intégration des personnes à mobilité réduite et en situation de handicap participe à la performance, en impactant positivement le mode de management, la productivité, l'innovation, ainsi que la marque employeur. Pour renforcer l'intégration de ses collaborateurs, Lydec a poursuivi un certain nombre d'actions au cours de l'année 2021 :

- Suivi continu au centre de santé au travail de Lydec, et proposition d'aménagement de postes, si nécessaire ;
- Recrutement et stages accordés au mérite pour les candidats ;
- Ecoute attentive des besoins lors des entretiens de carrière ;
- Classement par type de handicap afin d'adapter l'accompagnement en termes

de conditions de travail et de sensibilisation ;

- Accompagnement de l'assistante sociale qui a parmi ses missions d'être à l'écoute des personnes en difficulté ;
- Planification de visites aux personnes atteintes de maladies longue durée ;
- Accessibilité de l'Académie Lydec aux personnes à mobilité réduite.

Concernant le recrutement et l'insertion des jeunes, Lydec a révisé le cursus d'intégration des nouvelles recrues et mis en œuvre des parcours de professionnalisation par profil métier.

Pour les seniors de l'entreprise, le coaching pré-retraite s'inscrit dans le cadre du

projet stratégique « Expérience collaborateurs » et a pour objectif de permettre aux seniors de mieux appréhender la suite et voir en cette nouvelle étape de vie une opportunité.

L'égalité femmes-hommes est un enjeu traité via la promotion interne et le recrutement externe. Afin de favoriser le leadership féminin, Lydec s'assure lors du déploiement de son plan de recrutement de favoriser le recrutement des femmes, à compétences égales, la féminisation des métiers des secteurs de l'eau et de l'énergie étant un enjeu majeur.

LE RESEAU WEL

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

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

Ses objectifs :

Promouvoir l'image des femmes

de Lydec au Maroc et à l'international

Inculquer la culture de réseautage

pour faire évoluer les mindsets

Organiser des événements d'échange

(lunch & learn, afterworks, mentoring, newsletter, etc.)

Travailler sur l'Empowerment des Femmes

En mars 2021, le réseau WEL a notamment eu l'occasion de se réunir lors de la Women Week organisée par Lydec pour réfléchir aux actions à mettre en œuvre en matière de diversité genre au sein de l'entreprise.

RÉSULTATS

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

Catégorie d'employés	Hommes	% du total de la catégorie	Femmes	% du total de la catégorie	Total
Année 2021					
Cadre	462	72,76%	173	27,24%	635
Maîtrise	865	79,43%	224	20,57%	1.089
Exécution	1.372	97,72%	32	2,28%	1.404
Total	2.699	86%	429	13,71%	3.128
Année 2020					
Cadre	460	73,25%	168	26,75%	628
Maîtrise	897	79,38%	233	20,62%	1.130
Exécution	1.369	97,65%	33	2,35%	1.402
Total	2.726	86,27%	434	13,73%	3.160
Année 2019					
Cadre	471	73,70%	168	26,30%	639
Maîtrise	940	79,10%	249	20,90%	1.189
Exécution	1.421	97,50%	36	2,50%	1.457
Total	2.832	86,20%	453	13,80%	3.285

14%

de femmes au sein de l'effectif global

27,4%

de femmes parmi les cadres

18%

de femmes parmi le Comité de Direction Générale (CDG)

25%

de femmes parmi le Comité de Suivi des Projets Stratégiques (CSPS)

74%

des nouvelles recrues ont moins de 30 ans

1,5%

part des personnes à mobilité réduite et en situation de handicap au sein de l'effectif global

Répartition des effectifs par catégorie d'employés et par tranche d'âge en 2021 (hors intérim) :

	Cadre	%	Maîtrise	%	Exécution	%
-30	44	7%	55	5%	251	18%
30 à 50	269	42%	296	27%	721	51%
+50	322	51%	738	68%	432	31%
Total	635	100%	1089	100%	1404	100%

Répartition des membres CDG et CSPS par tranche d'âge (2021) :

Tranche d'âge	Nombre	%
-30	0	0%
30 à 50	4	36%
+50	7	64%
Total (membres CDG)	11	100%

Tranche d'âge	Nombre	%
-30	0	0%
30 à 50	5	42%
+50	7	58%
Total (membres CSPS)	12	100%

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL (SST)

POLITIQUE ET INITIATIVES

Le projet d'entreprise Synergies 2025 intègre parmi ses enjeux stratégiques la « Culture Sécurité » visant à ancrer une culture de sécurité intégrée pour les collaborateurs et les autres parties prenantes de Lydec, en particulier les prestataires externes.

Une démarche SST mature

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

1

Cartographier les risques inhérents à chaque catégorie de collaborateurs, chaque activité, et chaque zone géographique concernée au sein de Lydec (ou chez les sous-traitants)

2

Identifier des mesures concrètes à mettre en place pour diminuer les accidents et leur gravité, notamment en s'appuyant sur les exigences du référentiel de la norme ISO 45001

3

Communiquer en interne et en externe sur les leviers d'amélioration, de former les collaborateurs et parties prenantes concernées, et de renforcer leur engagement au quotidien

En 2021,

Lydec a reconduit la certification de son système de management SST selon la norme ISO 45001, témoignant de sa maturité et de sa dynamique d'amélioration continue. Il convient de rappeler que Lydec a été certifiée selon la norme OHSAS 18001 dès 2012, et qu'elle est certifiée selon la nouvelle norme ISO 45001 depuis 2020.

Le système de management SST s'applique aux collaborateurs de Lydec et aux autres travailleurs qui œuvrent pour le compte de l'entreprise (sous-traitants, prestataires externes...).

Revue de la démarche SST en Comité de Direction Générale

Les actions des équipes en charge de la santé et sécurité au travail (SST) font l'objet d'une revue mensuelle au Comité de Direction Générale lors duquel un rapport des indicateurs SST récents est remis pour analyse.

La Direction Générale entretient également des liens étroits avec le réseau prévention et sécurité pour remonter les dernières informations en matière de SST, notamment les informations émanant des sites opérationnels.

En parallèle, Lydec examine, lors de la revue stratégique annuelle, les enjeux SST sur la base d'une écoute terrain pour identifier de nouvelles perspectives d'amélioration.

Consultation et participation des travailleurs dans le cadre de la démarche SST

Lydec dispose de plusieurs instances de consultation et de participation des travailleurs : le(s) « Comité central (locaux) Hygiène et Sécurité » (CHS et CLHS) sont des instances qui ont pour mission générale de contribuer à la protection de la santé et la sécurité des collaborateurs de Lydec. En 2021, le CHS a tenu 4 réunions avec 10 recommandations et les CLHS ont tenu 44 réunions avec une centaine de recommandations relatives à la santé, la sécurité, l'hygiène, la formation et l'ergonomie des travailleurs.

En outre, des questionnaires SST, notamment en lien avec la culture juste, sont soumis aux collaborateurs en interne ainsi qu'aux prestataires externes.

Promotion de la culture de sécurité et de la culture juste

Lydec continue à déployer différentes actions d'ordre organisationnel, technique et humain, depuis l'année 2017, pour promouvoir la « culture juste » auprès de ses collaborateurs et sous-traitants. Il s'agit de mettre en place une véritable politique de reconnaissance, et de sanctions claires et équitables et comprises au sein de l'organisation en matière SST.

Les principales actions menées en 2021 dans ce sens ont été :

- La réalisation d'un autodiagnostic en rapport avec la culture de sécurité auprès des Directeurs de Lydec, en cohérence avec la feuille de route de Lydec visant à ancrer une culture de sécurité intégrée ;
- La réalisation d'une nouvelle enquête, en concertation avec le Groupe SUEZ, pour évaluer les perceptions de déploiement du projet de la culture juste auprès des collaborateurs. Plusieurs prix de la culture juste ont été remis par la Direction Générale aux collaborateurs exemplaires ;
- Le lancement d'un projet de déclinaison des fondamentaux de la culture juste auprès des sous-traitants de Lydec.

Sensibilisation et formation SST des collaborateurs et parties prenantes externes

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

Le programme de sensibilisation et de prise de conscience SST a également connu une mobilisation massive autour du risque routier à l'occasion de la célébration de la Journée nationale de la sécurité routière en février 2021, et également dans le cadre du déploiement des actions issues du projet stratégique « assurer la mobilité en sécurité ».

D'autres actions de sensibilisation ont été déployées dans le cadre de la célébration de la Journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail.

En parallèle, le réseau des préventeurs SST a maintenu l'organisation de séances de sensibilisation au profit des collaborateurs et sous-traitants de Lydec autour de différents risques : espaces confinés, risques électriques, chute de plain-pied, éboulement, etc.

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

Principales actions mises en œuvre dans le cadre de la gestion SST de la crise sanitaire Covid-19 :

En raison de la crise sanitaire Covid-19, Lydec a mis en place, depuis mars 2020, plusieurs dispositions organisationnelles, techniques et humaines qu'elle continue à déployer, afin de maintenir la continuité de son activité tout en préservant la santé et la sécurité de ses collaborateurs et sous-traitants et en s'alignant avec les dispositions imposées par l'état d'urgence marocain.

		Collaborateurs	Prestataires externes	Clients et visiteurs
Equipements	Dotation en équipements de protection et/ou de prévention (ex. masques, gels hydroalcooliques, désinfectants pour véhicules, etc.)	✓	✓	✓
	Prise de température à l'entrée de tous les sites	✓	✓	✓
Procédures	Déploiement de plusieurs modes opératoires (port et gestion des masques, mode opératoire en cas de détection d'un cas Covid positif, désinfection des véhicules, ...)	✓	✓	
	Déploiement massif des 10 règles sanitaires Covid-19	✓	✓	
	Lancement de campagnes d'audit et d'auto-évaluation sanitaire	✓	✓	
	Réorganisation du travail et adoption du télétravail pour plusieurs fonctions support	✓		
Digitalisation et sensibilisation	Sensibilisation, formation et information sur les mesures de prévention et de protection face au risque de contamination Covid-19	✓	✓	
	Sensibilisation sur la vaccination anti-Covid conformément aux recommandations des instances sanitaires du Maroc	✓		
	Diffusion systématique de notes de la direction générale en fonction de l'évolution de la crise sanitaire, pour inciter au maintien d'une vigilance accrue face à la Covid-19	✓		
	Services de proximité et/ou digitalisés (agences mobiles, application Lydec 7/24...)			✓

RÉSULTATS

Principaux indicateurs SST sur les 3 derniers exercices :

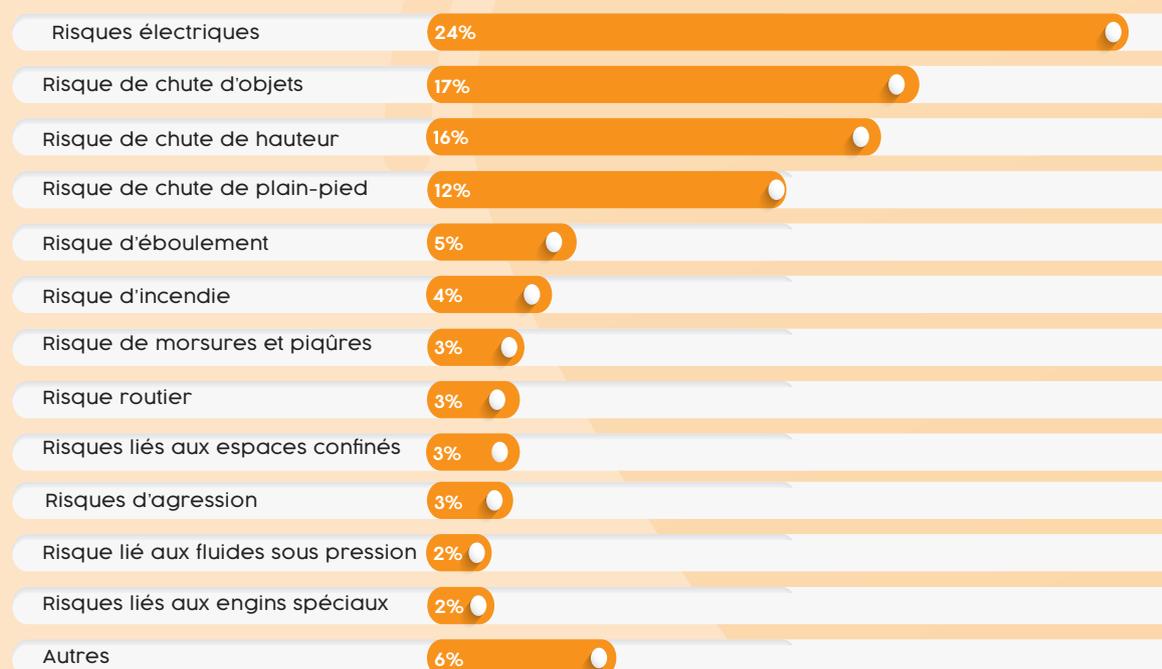
Indicateur	2019	2020	2021
Accidents du travail (AT) en service	2	1	1
Accidents du travail (AT) en trajet	4	5	1
Total des AT	6	6	2
Taux de fréquence des AT*	0,31	0,16	0,16
Taux de gravité des AT**	0,01	0,01	0,004

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

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

Les risques routiers et de chute de plain-pied sont les principaux risques SST à l'origine des accidents de travail avec arrêt depuis 2010. Ils sont gérés dans le cadre d'un projet stratégique dédié.

PRINCIPALES SITUATIONS DANGEREUSES IDENTIFIÉES EN 2021 :



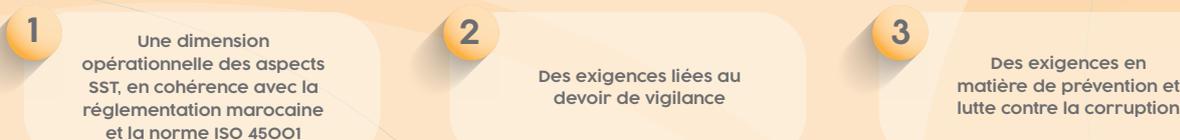
La remontée des Situations Dangereuses (SD) et des Bonnes Pratiques (BP) fait partie des indicateurs de performance SST. Cette démarche inclut également l'analyse des SD à haut potentiel de gravité et le partage du retour d'expérience (REX).

SENSIBILISATION ET ÉVALUATION DES PRESTATAIRES EXTERNES

Dans le cadre d'un projet stratégique initié en 2018 visant la mise en conformité des entreprises sous-traitantes avec les exigences SST notamment, les objectifs suivants ont été identifiés :

- Déploiement des exigences du plan d'actions lancé par SUEZ dans le cadre du déploiement de la loi française relative au devoir de vigilance ;
- Accompagnement des entreprises sous-traitantes de Lydec, sur les aspects SST, pour une mise à niveau structurée, s'inscrivant dans un cadre global et reconnu ;
- Développement d'un référentiel structuré et adapté qui intègre également les exigences relatives à la démarche de prévention et de lutte contre la corruption de Lydec ;
- Avoir une base de sous-traitants « qualifiés » ;
- Intégrer ce référentiel dans le process d'évaluation des sous-traitants.

Ainsi, un référentiel d'accompagnement et d'évaluation des sous-traitants a été élaboré en 2019 en intégrant :



Le référentiel s'applique à tous les fournisseurs actifs de Lydec, et a fait l'objet d'une communication auprès des sous-traitants pour les sensibiliser sur l'ensemble des thématiques abordées.

La première campagne d'évaluation des sous-traitants a été lancée en 2019 auprès d'un panel de 9 fournisseurs et sous-traitants. En 2020, des réunions de mise en place et de suivi des actions individualisées ont été organisées avec les entreprises évaluées. En 2021, 6 entreprises ont fait l'objet d'une nouvelle campagne d'audit, pour lesquelles des actions d'amélioration ont été convenues.

En 2021, aucune résiliation de marché n'a été effectuée à la suite de l'évaluation. Le choix du panel 2021 des entreprises évaluées couvre tous les métiers de Lydec, et il se fait sur la base de l'analyse et grille de criticité RSE (voir 8.3.2) de 2020, qui a permis d'identifier 192 fournisseurs avec une criticité forte.

Les prestataires ciblés pour l'évaluation représentent environ 60% du montant des achats de Lydec réalisés en 2019 et 2020.

8.4 AGIR EN FAVEUR DE LA GESTION DURABLE DES RESSOURCES NATURELLES, DE LA BIODIVERSITE, ET DU CLIMAT

CHIFFRES CLÉS 2021

Système de management environnemental (SME) chez Lydec :

		2016	2017	2019	2019	2020	2021
Pourcentage des sites d'exploitation certifié par la norme ISO 14001 (en pourcentage du total des sites)	Assainissement	50%	50%	75%	75%	75%	75%
	Energie électrique		20%	30%	35%	35%	35%
Masse salariale employée dans une structure certifiée par un organisme accrédité par un SME (en % du total)		3,10%	8,10%	8,80%	10%	10%	10%
Puissance électrique concernée par la certification ISO 14001 (en MW)		12,8	200,1	529,4	529,4	564	564

Eau potable

77%

rendement du réseau de distribution d'eau potable

+ 10

millions de m³ d'eau potable économisée

100%

taux de conformité de la qualité de l'eau potable, avec un effort analytique

53%

supérieur aux exigences de la norme NM O3.7.002 (version 2011)

Assainissement

92

nouvelles conventions d'accompagnement signées avec des industriels

351

assistances techniques réalisées auprès des industriels

3 655

enquêtes effectuées sur les rejets industriels

24 plages et **72** stations de surveillance contrôlées durant la saison estivale

37 000

estivants sensibilisés à la préservation de l'environnement, de l'océan et du littoral

Électricité

93%

rendement du réseau de distribution d'électricité

Eclairage public

+ 18 800

luminaires LED exploités sur le périmètre de la gestion déléguée

PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE DE LYDEC

Lydec intègre naturellement les enjeux environnementaux, qui sont inhérents à ses métiers et activités, à sa démarche sur son territoire d'ancrage, le Grand Casablanca.

Pour rappel, Lydec a mis en place, dès 2009, un premier Plan d'actions Développement Durable (PADD) structuré autour de 7 enjeux de la ville, dont le premier portait sur la « ville propre et saine », et de 50 actions concrètes. Forte de son expérience, l'entreprise a adopté un nouveau Plan d'actions quatre années plus tard pour challenger ses objectifs et améliorer davantage son empreinte environnementale. Ce PADD 2020 a consacré le volet environnemental via son premier engagement « Réduire l'impact environnemental de nos activités » et son troisième engagement « Innover dans nos métiers pour contribuer à la performance économique et environnementale du Grand Casablanca ». Puis, l'année 2016 a marqué un tournant important pour Lydec en matière de politique environnement, énergie, et climat, avec la réalisation de son premier bilan carbone. Dans la continuité de sa démarche, Lydec a intégré à sa Feuille de route Développement Durable 2030 un engagement relatif à l'action « en faveur de la gestion durable des ressources naturelles, de la biodiversité, et du climat », illustrant sa volonté de renforcer ses actions, en lien avec ses métiers, pour préserver l'environnement, lutter contre les changements climatiques et s'y adapter. En 2021, la démarche environnementale de Lydec gagne en maturité et se restructure davantage autour d'enjeux étroitement liés : le climat (volets atténuation et adaptation) et la biodiversité.

Si Lydec place la performance environnementale au cœur de sa stratégie, l'engagement de l'entreprise s'observe aussi au niveau opérationnel. Lydec s'inscrit notamment dans une démarche proactive de certification en mettant ses sites d'exploitation au niveau des normes internationales. Les stations de prétraitement El Hank et Eaucéan, la station d'épuration (Step) de Médiouna, et les postes sources Abbé de l'Epée, Dar Bouazza et Sidi Othmane sont ainsi certifiés ISO 14 001.

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

8.4.1 Développer des solutions pour la gestion durable de la ressource en eau

Dans un contexte de stress hydrique, la gestion durable de la ressource en eau est un enjeu stratégique au niveau national ainsi que pour Lydec, sur son territoire d'ancrage marqué par une urbanisation soutenue. Ainsi, Lydec a pour principaux objectifs de réaliser des économies d'eau sur son réseau de distribution et dans son fonctionnement interne, et d'améliorer la qualité de l'eau potable distribuée aux différents acteurs du territoire (ménages, opérateurs économiques et industriels, etc.).

Politique et initiatives

Détecter et limiter les fuites d'eau

Les équipes opérationnelles de Lydec se mobilisent au quotidien pour limiter les pertes en eau potable, notamment les pertes dues aux fuites dans le réseau. A ce titre, l'amélioration des rendements de distribution et de la performance du réseau de distribution est un objectif central de la politique environnementale au niveau opérationnel. Il est également crucial de sauvegarder le patrimoine d'infrastructures en optimisant le renouvellement du réseau de distribution d'eau, notamment afin d'éviter la détérioration de la qualité de l'eau ainsi que les fuites de matières.

Pour cela, Lydec s'appuie sur des technologies innovantes pour la détection et la réparation des fuites d'eau, aussi bien sur le réseau desservant les habitations qu'au niveau des branchements et des compteurs (systèmes intelligents de détection des fuites, inspections des grosses canalisations par technologie smart ball, etc.). Grâce à la mobilisation de ses équipes, Lydec optimise et améliore le rendement de son réseau d'eau potable, ce qui permet d'éviter des pertes significatives en volume.

L'entreprise intensifie ses efforts pour limiter ses pertes en eau et accélérer la transition vers un réseau intelligent de distribution d'eau potable, et a notamment, en 2021 :

- Renforcé ses effectifs pour la recherche de fuites en 2020 et a maintenu la même cadence durant l'année 2021 ;
- Accru son parc de détecteurs acoustiques (2 200 détecteurs au total, soit 200 détecteurs supplémentaires par rapport à 2020), toujours pour lutter contre les fuites ;
- Amélioré la capacité de son réseau à se réguler en cas d'incident à travers la création de neuf postes de régulation de pression et grâce à l'optimisation en continu des consignes de pression à tous les étages des bâtiments ;
- Mené plusieurs opérations de renouvellement, notamment pour remplacer les parties du réseau constituées de fonte grise, sujettes à la dégradation (et donc aux fuites) ; une partie des tronçons concernés par le renouvellement a été identifiée grâce aux nouvelles technologies de détection (smart ball, outils de diagnostic de corrosion, etc.).

Contrôler et améliorer la qualité de l'eau potable

Lydec veille au quotidien à la qualité de l'eau potable distribuée sur son réseau via Labelma, son laboratoire d'analyses des eaux.

La conformité de la qualité de l'eau à l'entrée et à la sortie des réservoirs est rigoureusement contrôlée, 24h/24 et 7j/7, à partir du Centre de Veille et de Conduite Centralisée de Lydec, depuis son arrivée dans les réservoirs, sur le réseau de distribution jusqu'à son acheminement aux habitants. Lydec réalise un programme de surveillance de la qualité de l'eau conformément aux normes marocaines en vigueur NM O3.7.OO1 (version 2020) et NM O3.7.OO2 (version 2011).

Lydec publie des bulletins d'analyse de la qualité de l'eau distribuée chaque trimestre en agences clientèle et sur son site web.

Afin d'anticiper tout éventuel changement des paramètres organoleptiques de l'eau (odeur et goût), Lydec procède à l'exploitation des données organoleptiques émises par son panel de dégustateurs des eaux à domicile (10 personnes) avec une fréquence de dégustation de 3 fois par semaine. Cette méthode permet un suivi régulier de la qualité organoleptique des eaux distribuées et de renforcer le contrôle de surveillance réglementaire réalisé par le laboratoire « Labelma ».

Par ailleurs, le renouvellement du réseau de distribution d'eau potable permet également d'éviter la détérioration de la qualité de l'eau.

Optimiser les consommations d'eau pour le fonctionnement interne

Afin de mener à bien ses missions et assurer le bon fonctionnement de ses ouvrages techniques et de ses infrastructures (ex. réseaux de distribution d'eau, stations de pompage, etc.), Lydec doit elle-même recourir à l'utilisation d'eau. Pour limiter au mieux son empreinte environnementale, Lydec reporte chaque année sa consommation d'eau afin d'établir des mesures de réduction et vérifier l'efficacité des mesures déjà mises en place. Ces actions sont également une contribution à la mise en œuvre de l'objectif du Pacte de l'Exemplarité de l'Administration (PEA) relatif à la gestion environnementale des bâtiments administratifs.

Pour réduire sa consommation d'eau en interne, Lydec agit sur deux axes. D'abord, l'entreprise souhaite responsabiliser ses collaborateurs ainsi que certaines parties prenantes externes (prestataires, etc.). Dans cette optique, Lydec a mis en place des opérations de sensibilisation afin de partager les bonnes pratiques et les écogestes permettant une réduction de la consommation d'eau.

En parallèle, l'entreprise a mis en place un certain nombre d'actions directement destinées à réduire la consommation d'eau au quotidien : plantes à faible consommation d'eau pour les jardins,

arrosage automatique programmé, chasses d'eau à deux poussoirs, capteurs de mouvement sur les robinets, contrôle des fuites d'eau, etc. Afin de suivre l'impact de ces mesures au plus près et actualiser

ses objectifs de réduction, Lydec suit les consommations d'eau par entité.

RÉSULTATS

77%

rendement du réseau de distribution d'eau potable de Lydec, stable depuis 3 ans

+ 10

millions de m³ d'eau potable économisés en 2021, et 74 millions de m³ par rapport à 1997 (soit le volume annuel nécessaire à plus d'1,2 million d'habitants)

13

km de canalisations

17 900

km de réseaux « écoutés » lors des opérations d'inspections nocturnes

+1 500

fuites sur conduite détectées et réparées

98 900

analyses portant sur plusieurs paramètres microbiologiques, physicochimiques et organoleptiques avec un taux de conformité de

1 460

branchements renouvelés avec une économie d'eau potable supérieure à 1 litre par seconde par kilomètre de réseau renouvelé

100%

effort analytique

53%

supérieur à ce qui est exigé par la norme NM O3.7.OO2 (version 2011)

Volumes de consommations internes d'eau :

Consommation (m3)	2019	2020	2021
Eau	153 093	160 890	217 807

Il est à noter que l'entreprise continue à se développer d'année en année, ce qui explique la hausse de ses consommations d'eau et d'énergie, en particulier au niveau de ses stations de pompage (activités exploitation eau et assainissement).

En revanche, au niveau de ses seuls sites administratifs, Lydec constate une baisse de ses consommations d'eau de l'ordre de 26% entre 2020 et 2021.

8.4.2 Agir pour la préservation des milieux récepteurs

S'il est essentiel d'assurer l'alimentation en eau potable du Grand Casablanca et de minimiser les pertes sur le réseau de distribution, il est également indispensable de pouvoir traiter les eaux usées et d'éviter le rejet de polluants dans l'environnement naturel. Ainsi, l'entreprise se mobilise afin de relever les défis technologiques et humains des grands projets de dépollution.

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

Politique et initiatives

Traiter les eaux usées et pluviales

Les rejets d'eaux usées dans l'écosystème naturel sont une problématique que Lydec traite, en assurant en permanence la maintenance de tous ses sites pour éviter la contamination de l'environnement par des rejets dangereux.

Les sous-produits de traitement des eaux usées peuvent représenter un risque pour l'environnement s'ils ne sont pas correctement pris en charge. Dans ce cadre, Lydec mobilise ses collaborateurs pour s'assurer que ses sites soient à même de traiter les eaux efficacement tout en évitant de déverser les déchets dans

l'environnement. Cela est vrai aussi bien pour les stations d'épuration de Médiouna et Nouaceur, qu'au niveau d'El Hank et d'Eaucéan, les deux stations de prétraitement et rejet en mer de Lydec.

La station Eaucéan à Sidi Bernoussi, mise en service en 2015, dépollue la zone Est (incluant la ville de Mohammedia), soit 50% des eaux usées du Grand Casablanca. Elle a été conçue pour préserver l'environnement, l'écosystème côtier et l'hygiène publique des rejets d'eaux usées domestiques et industrielles.

GALERIE PÉDAGOGIQUE EAUCÉAN



La galerie pédagogique de la station Eaucéan est un espace ayant pour vocation à sensibiliser toutes les parties prenantes (écoles, universités, associations, élus, médias...) aux différentes étapes du cycle de l'eau et de traitement des eaux usées ainsi qu'aux enjeux liés à la préservation du littoral et des océans, dans un contexte de changement climatique. Il s'agit d'un espace offrant une expérience immersive et qui peut être visité avec ou sans guide, grâce à des vidéos, des panneaux pédagogiques et des hublots donnant directement vue sur les installations techniques de la station. Depuis son ouverture en juin 2015, la

galerie pédagogique a accueilli des milliers de visiteurs.

En novembre 2019, Son Altesse Royale la Princesse Lalla Hasnaa, présidente de la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement, a remis pour la 2e fois le trophée Lalla Hasnaa du « Littoral Durable » à Lydec, dans la catégorie « Responsabilité Sociale et Environnementale des Organismes », pour sa galerie pédagogique Eaucéan qui représente une contribution concrète à la préservation du littoral.

Lydec porte aussi une attention particulière aux potentiels rejets industriels et établit des conventions d'accompagnement avec plusieurs industriels afin d'évaluer la conformité de leurs rejets et leur apporter une assistance technique permettant une meilleure conformité des rejets.

Enfin, les rejets d'eaux pluviales font l'objet de contrôle et d'entretien tout au long de l'année pour éviter le déversement accidentel en mer et assurer la capacité

hydraulique totale pendant la saison pluviale. Il existe 75 rejets en mer et en Oueds qui sont gérés par Lydec et sont inspectés 2 fois par mois.

Réduire l'impact des déchets solides sur l'océan

Du fait de l'écoulement naturel des eaux vers l'océan et du nombre important d'habitants (et d'activités économiques associées), le littoral de Casablanca est souvent pollué par des déchets solides :

déchets ménagers divers et emballages plastiques ne sont que deux exemples de déchets ayant un impact négatif sur la faune et la flore environnante.

La station El Hank traite près de 50% des eaux usées de la zone ouest Casablanca. En 2021, Lydec a poursuivi l'extraction des déchets issus des surverses de cette station lors des grands épisodes pluvieux.

ÉTUDE D'IMPACT SUR LA BIODIVERSITÉ MARINE

Chaque année, dans le cadre de son plan de surveillance, Lydec mène une étude d'impact sur l'environnement des émissaires (des systèmes anti-pollution El Hank et Eaucéan) sur le littoral du Grand Casablanca, visant, entre autres, à évaluer l'indice de biodiversité par zone et connaître la qualité écologique des sites et comparer leur évolution dans le temps.

En 2021, l'étude réalisée a démontré une augmentation significative du nombre d'espèces sous-marines recensées par rapport aux années précédentes (via l'indice de Shannon) :

de
19 à 56 espèces

de 2019 à 2021 sur la zone
Ouest (El Hank)

de
5 à 54 espèces

de 2017 à 2021 sur la zone
Est (Eaucéan)

Contrôler la qualité des eaux de baignade

Dans le cadre de ses missions, Lydec réalise des campagnes de contrôle et de surveillance des eaux des principales plages sur son périmètre d'activité, conformément aux prescriptions de la Norme Marocaine en la matière. Cette

surveillance permet de suivre l'évolution de la qualité des eaux du littoral, et de s'assurer de la fiabilité des infrastructures d'assainissement et de dépollution (systèmes anti-pollution – SAP Est et Ouest) mises en place par Lydec pour protéger le littoral et l'environnement.

Le Laboratoire National d'Etude et de la

Surveillance de la Pollution (LNEP) choisit les sites de surveillance en fonction de l'importance de la fréquentation, de la nature des lieux (relief, forme du rivage...) et des risques de pollution (rejet d'eaux usées, embouchures de rivières, ports, etc.). Les eaux de baignade des plages concernées font l'objet de contrôle de fin

mai à fin septembre, avec une fréquence de prélèvement. Les principaux paramètres contrôlés par Labelma sont : E. Coli, Entérocoques Intestinaux, pH et

température. Les résultats des analyses sont communiqués au LNEP ainsi qu'à la Direction Régionale de l'Environnement (DRE).

La qualité des eaux de baignade a connu une nette amélioration au fil des années. La classification des stations de surveillance se fait selon la norme marocaine NM.O3.7199.

19^{ÈME} ÉDITION DE L'OPÉRATION PLAGES PROPRES



En partenariat avec la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'environnement (FM6E), l'Association des Enseignants des Sciences de la Vie et de la Terre du Maroc (AESVT) et les autorités locales de Casablanca, la Fondation Lydec a déployé l'opération Plages Propres en juillet et août 2021 sur la plage Lalla Meryem pour la 19^e fois, et la plage Nahla pour la 4^e fois.

L'opération a été organisée dans le strict respect des règles et mesures sanitaires en vigueur, dues au contexte de pandémie Covid-19, sous le thème « b7arblaplastic » (plage sans plastique), et a permis de

sensibiliser plus de 37 000 estivants à la préservation de l'environnement, de l'océan et du littoral, ainsi qu'à la limitation de la propagation du virus sur les plages par l'application et le respect des gestes barrière, et de collecter près de 4 800 kg de déchets plastiques au niveau des deux plages parrainées.

A noter que sur la période 2015-2020, plus de 122 000 estivants ont été sensibilisés à la protection de l'environnement et de l'océan, dans le cadre de « Plages Propres » sur les deux plages parrainées par la Fondation Lydec.

RÉSULTATS

97%

de rendement épuratoire pour les Step de Médiouna et de Nouaceur, toutes pollutions confondues.

Rejets industriels

92

nouvelles conventions d'accompagnement des industriels,

3 655

enquêtes sur les rejets industriels et

351

assistances techniques.

100%

du littoral casablançais dépollué via les stations de prétraitement El Hank et Eaucéan.

Rejets d'eaux pluviales

29

opérations de nettoyage de rejets colmatés, avec un volume de déchets déposé de

42 m³.

1,5

tonnes de colis, chiffons, canettes et filets de pêches usagés, entre autres déchets collectés au niveau de la station El Hank lors des grands épisodes pluvieux.

Eaux de baignade

24

plages contrôlées, via

72

stations de surveillance, et

2 924

analyses des paramètres physico-chimiques et bactériologiques des eaux de baignade.

8.4.3 Contribuer à la gestion efficace de l'énergie

Le bilan carbone de Lydec révèle que la grande majorité des émissions de GES de l'entreprise est imputable aux émissions indirectes et plus particulièrement celles liées à l'achat d'électricité, dans la mesure où le mix électrique du Maroc est basé à environ 80% sur des énergies fossiles importées, avec un facteur d'émission de 0,718 kg CO₂e par kWh pour l'achat d'électricité (d'après la Base Carbone® de l'ADEME et le Rapport « Bilan Carbone » des

cabinets Care & Consult et Wavestone, juin 2018).

La lutte contre les pertes d'énergie et les mesures d'efficacité énergétique sur les réseaux d'électricité permettent donc de réduire considérablement les émissions de GES de Lydec et font partie de ses enjeux prioritaires en matière d'environnement/climat.

Politique et initiatives

Réduire les pertes sur le réseau de distribution d'électricité

Le territoire du Grand Casablanca est particulièrement exposé à une dégradation du rendement énergétique en raison de deux phénomènes : la verticalisation de l'habitat (cette tendance est d'ailleurs renforcée par l'urbanisation grandissante), et le vieillissement accéléré

du réseau causé par une puissance appelée de plus en plus importante du fait du développement économique du territoire. L'objectif principal de Lydec est donc l'optimisation continue et systématique de la performance énergétique du réseau de distribution.

Des efforts de résorption des pertes techniques et commerciales sont portés par Lydec à travers des projets de renouvellement et de renforcement du réseau de distribution, ainsi que des projets d'optimisation basés sur l'analyse détaillée des données recueillies sur l'ensemble du réseau. L'utilisation de nouvelles technologies permet une utilisation raisonnée des ressources d'énergie.

Par ailleurs, en 2021, Lydec a poursuivi sa campagne de contrôle du comptage des clients Moyenne Tension afin de lutter contre les fraudes éventuelles et détecter les pertes non techniques, et a également poursuivi ses actions de lutte contre les fraudes et anomalies sur les réseaux électriques Basse Tension (sectorisation et

analyse ciblée de la consommation des clients en fonction de leur activité et fluctuation de leur consommation). Lydec a également adapté la puissance de 91 postes de distribution publique afin d'aligner les besoins de ses clients avec les outils de distribution et éviter les consommations d'énergie inutiles.

Améliorer l'efficacité énergétique de l'éclairage public

La politique de Lydec en matière d'éclairage public est tournée vers la maintenance et les actions préventives en vue d'allonger la durée de vie des infrastructures et d'éviter les émissions carbone liées à l'achat de nouveaux matériels ou la construction de nouveaux bâtiments. Avec près de 160.000 points lumineux, la maintenance non destructive des candélabres est un enjeu central.

Dans une optique d'efficacité énergétique, les équipes Lydec en charge de l'éclairage public ont également recours aux nouvelles technologies comme un levier

d'amélioration environnementale. Lydec a mis en place une campagne de renouvellement de son parc d'éclairage public et a notamment choisi de se tourner vers la technologie LED qui dispose d'une meilleure durée de vie et nécessite beaucoup moins d'énergie que les alternatives plus classiques utilisées pour les candélabres (lampes à sodium haute pression ou iodures métalliques par exemple), en cohérence avec l'une des orientations du Schéma Directeur d'Aménagement Lumière (SDAL).

De plus, cette composante LED a été intégrée au cahier des charges Lotissements qui a été revu, ainsi que dans les projets de restructuration des quartiers en basse tension sur la partie éclairage public.

Enfin, pour que les collaborateurs puissent appréhender facilement cette nouvelle technologie, l'entreprise construit un portefeuille de modules de formation au travers de son Académie Lydec.

UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DE L'ÉNERGIE (SMEN) CERTIFIÉ ISO 50001 POUR L'ÉCLAIRAGE PUBLIC

Depuis 2017, les objectifs de Lydec en termes d'éclairage public s'appuient notamment sur la norme ISO 50001 qui permet de guider l'entreprise vers une amélioration de son rendement énergétique tout en assurant la conformité réglementaire de ses activités. Lydec a ainsi déployé des ressources afin d'évaluer la performance (diagnostics terrain, revue énergétique, etc.) et atteindre

les standards requis par l'ISO 50001.

En 2017 et en 2018, Lydec avait mis en place plusieurs mesures à l'échelle de toute l'entreprise afin de s'aligner avec les exigences de la certification ISO 50001 pour son activité d'éclairage public (définition de la politique énergétique, mobilisation des parties prenantes concernées, etc.). Grâce à ce plan d'actions, Lydec a obtenu en

2019 la certification ISO 50001 (nouvelle version 2018 de la norme) pour l'activité éclairage public. En 2021, Lydec a obtenu avec succès le renouvellement de sa certification ISO 50001, pour l'activité d'éclairage public sur le territoire de la gestion déléguée : Communes urbaines de Casablanca, Mohammedia et Ain Harrouda.

PROJET D'EXTENSION DU SMEN A L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS DE LYDEC

Depuis 2020, Lydec se prépare à faire évoluer le périmètre de son système de management de l'énergie à l'ensemble de ses activités conformément à la :

Norme
ISO 50001 v2018

Optimiser les consommations d'énergie pour le fonctionnement interne

Consommations d'électricité

Pour mener à bien ses missions et assurer le bon fonctionnement de ses ouvrages techniques et de ses infrastructures (ex. réseaux de distribution d'électricité, postes sources, etc.), Lydec doit elle-même recourir à l'utilisation d'énergie. Afin de limiter au mieux son empreinte environnementale, Lydec reporte chaque année sa consommation d'électricité afin d'établir des mesures de réduction et

vérifier l'efficacité des mesures déjà mises en place. Ces actions sont également une contribution à la mise en œuvre de l'objectif du Pacte de l'Exemplarité de l'Administration (PEA) relatif à la gestion environnementale des bâtiments administratifs.

Pour réduire sa consommation d'électricité en interne, Lydec agit sur deux axes. Lydec souhaite en premier lieu responsabiliser ses collaborateurs. Dans ce sens, l'entreprise sensibilise aux écogestes et a décentralisé les budgets dédiés à la consommation d'énergie afin que chaque

entité soit responsable de la maîtrise de sa propre consommation (et du budget correspondant).

En parallèle, Lydec utilise une panoplie de solutions techniques pour réduire sa consommation d'énergie : l'utilisation d'ampoules LED basse consommation, l'installation de détecteurs de présence et de mouvements, l'arrêt automatique de la climatisation en soirée, les rondes nocturnes pour vérifier que l'éclairage et les appareils sont éteints, etc.

Consommations de carburant

Lydec a déployé un dispositif étoffé de mesures visant à la réduction des consommations de carburant de son parc automobile :

- Projet d'ordonnancement mis en place afin de rationaliser les déplacements des équipes opérationnelles ;
- Mutualisation de certains véhicules entre plusieurs collaborateurs également mise en place ;
- Modernisation de la flotte de véhicules en remplaçant les voitures les plus polluantes (190 véhicules de service ont été renouvelés en 2021) ;
- Installation de boîtiers intelligents pour mesurer la consommation des véhicules, évaluer le comportement des conducteurs et identifier des leviers d'amélioration ;
- Equipement de 100% des camions hydro cureuses et camions nacelles d'un système de géolocalisation ;
- Formation à l'écoconduite visant à réduire les excès de vitesse en sus de l'adoption d'une conduite moins consommatrice de carburant ;
- Remplacement de 60 vélomoteurs thermiques par des vélomoteurs électriques en 2021, par la mise en place d'un contrat de location longue durée des vélomoteurs électriques avec maintenance.

RÉSULTATS

93%

de rendement du réseau de distribution d'électricité de Lydec depuis trois ans.

1 803

postes clients Moyenne Tension contrôlés sur la plateforme de télérelève, dont 540 également contrôlés sur site.

15 879

GWhs récupérés grâce aux actions de lutte contre les fraudes et anomalies sur les réseaux électriques Basse Tension.

91

postes de distribution publique ont vu leur puissance adaptée par Lydec pour un gain de 201 MWh.

+ 18 800

luminaires LED exploités sur le périmètre de la gestion déléguée (+ 2 400 versus 2020).

CONSOmmATIONS INTERNES D'ÉLECTRICITÉ :

Consommation (kWh)	2019	2020	2021
Electricité	41 657 766	45 240 921	51 422 720

Il est à noter que l'entreprise continue à se développer d'année en année, ce qui explique la hausse de ses consommations d'eau et d'énergie, en particulier au niveau de ses stations de pompage (activités exploitation eau et assainissement).

En revanche, au niveau de ses seuls sites administratifs, Lydec constate une baisse de ses consommations d'électricité de l'ordre de 2% entre 2020 et 2021.

CONSOmmATIONS DE CARBURANT DE LA FLOTTE DE VÉHICULES DE LYDEC PAR TYPE D'ENGIN OU DE VÉHICULES :

Consommation par type de véhicule ou d'engin (milliers de L)	2019	2020	2021
Véhicules de service	1 134	1 102	1 189
Véhicules de fonction	76	55	73
Poids lourds	389	377	452
Autres (groupes électrogènes, engins de chantier, etc.)	65	64	114
Total	1 664	1 598	1 829

La hausse de la consommation de carburant en 2021 par rapport 2020 est due principalement : à la reprise post-Covid (en 2020, environ 30% des véhicules étaient en arrêt avec le ralentissement de l'activité), aux pluies exceptionnelles de janvier 2021 (tous les moyens matériels, incluant engins et véhicules, ont été mobilisés 24H/24) et aux opérations de vidanges des bassins d'orage (voir prévention et lutte contre les inondations en 8.5.2), ou encore à plusieurs opérations importantes de pompage des eaux usées.

BILAN CARBONE DE LYDEC

POLITIQUE ET INITIATIVES

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

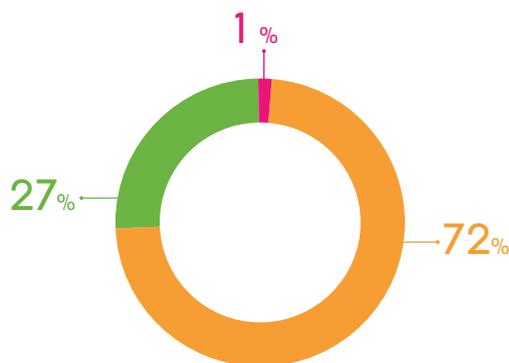
Dès janvier 2016, Lydec a élaboré un plan d'actions changement climatique visant « la maîtrise des effets et l'adaptation au changement climatique sur le territoire du Grand Casablanca », articulé autour de trois enjeux prioritaires : l'eau, l'énergie, l'océan.

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

En 2020, Lydec a actualisé son bilan carbone (portant sur l'année 2019) : le total de ses émissions de GES s'élève à environ 375 000 TeqCO₂*. Les émissions issues des activités de distribution d'électricité et d'éclairage public représentent 76% des émissions de GES totales de Lydec, et 72% des émissions de GES sont concentrées sur le scope 2, les émissions indirectes associées à l'énergie (consommation d'électricité notamment).

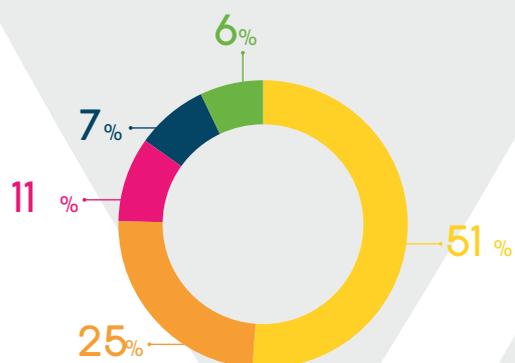
* Avec une part d'incertitude, inhérente à tout Bilan Carbone®, de l'ordre de 12% du total des émissions de Lydec (selon les données collectées et les facteurs d'émission utilisés)

Répartition des émissions de GES par scope (1, 2, 3) en 2019



- Emissions directes de GES
- Emissions indirectes associées à l'énergie
- Autres émissions indirectes de GES

Répartition des émissions de GES par activité en 2019



- Distribution d'électricité
- Eclairage public
- Administratif et Support
- Eau potable
- Assainissement

ENGAGEMENTS CLIMAT DE LYDEC

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

Engagement 1

Réduire de 20% les émissions de GES sur l'ensemble de son périmètre d'activité à horizon 2020 (hors pertes électriques)

Résultat : à périmètre d'activité constant, entre 2015 et 2019, les émissions de GES ont diminué de 3% (hors pertes électriques). A noter que la grande majorité des émissions de GES de Lydec est imputable au scope 2, notamment en lien avec l'achat d'électricité, et dépend donc fortement du mix électrique (celui du Maroc est basé à environ 80% sur des énergies fossiles et carbonées)

Engagement 2

Atteindre une part de 10% d'énergie consommée à usage interne issue de sources renouvelables à horizon 2020

Résultat : objectif atteint

Engagement 3

Economiser l'équivalent de la consommation en eau d'une ville de 1,2 million d'habitants à horizon 2020 (par rapport à 1997)

Résultat : objectif atteint

En 2021, Lydec a redéfini son objectif climat :

Réduire les émissions de GES totales de 25% à horizon 2030 par rapport à la trajectoire tendancielle (avec un objectif intermédiaire de 14% d'ici à 2026)

A noter que cet objectif global est :

- Défini par rapport à une situation de référence (« trajectoire tendancielle ») et tient ainsi compte de l'évolution future du périmètre de Lydec (volumes d'eau et d'électricité distribués, nombre de luminaires, etc.), et,
- Conditionnel à une amélioration du contenu carbone du mix électrique marocain.

Afin d'atteindre les objectifs fixés, Lydec a mis à jour son plan d'actions d'atténuation des émissions de GES, articulé autour des six axes suivants (par ordre d'importance en termes de contribution à la réduction de GES) :

1

Réduction
des émissions liées
aux pertes électriques

2

Performance
de l'éclairage public

3

Politique
achats responsables
/ bas-carbone

4

Performance
des procédés métiers

5

Gestion
des bâtiments et sites

6

Réduction des émissions
de GES liées aux déplacements

8.4.4 S'adapter aux changements climatiques

Le défi de la lutte contre le changement climatique revêt une double dimension que sont l'atténuation des émissions de GES et l'adaptation aux changements climatiques. Si la question de l'atténuation est essentiellement traitée par Lydec via la gestion efficiente de l'énergie (voir page précédente), celle de l'adaptation demeure tout aussi nécessaire. Lydec opère en effet sur un territoire exposé au stress hydrique et aux risques naturels, pouvant notamment s'exprimer par des épisodes pluvieux intenses et de courte durée, comme en témoignent les inondations qui ont eu lieu à Casablanca en janvier 2021, et qui ont servi de rappel quant à la fragilité de la ville et de l'importance de renforcer la capacité de réponse de Lydec pour une plus grande résilience.

Le Nouveau Modèle de Développement (NMD) du Maroc inclut au sein de son axe 4 deux choix stratégiques qui sont en lien direct avec l'adaptation au changement climatique : d'une part, la préservation des ressources naturelles et le renforcement de la résilience des territoires au changement climatique, et d'autre part, la préservation des ressources rares en eau. La démarche de Lydec en matière d'adaptation s'inscrit ainsi pleinement dans l'impulsion donnée par le NMD.

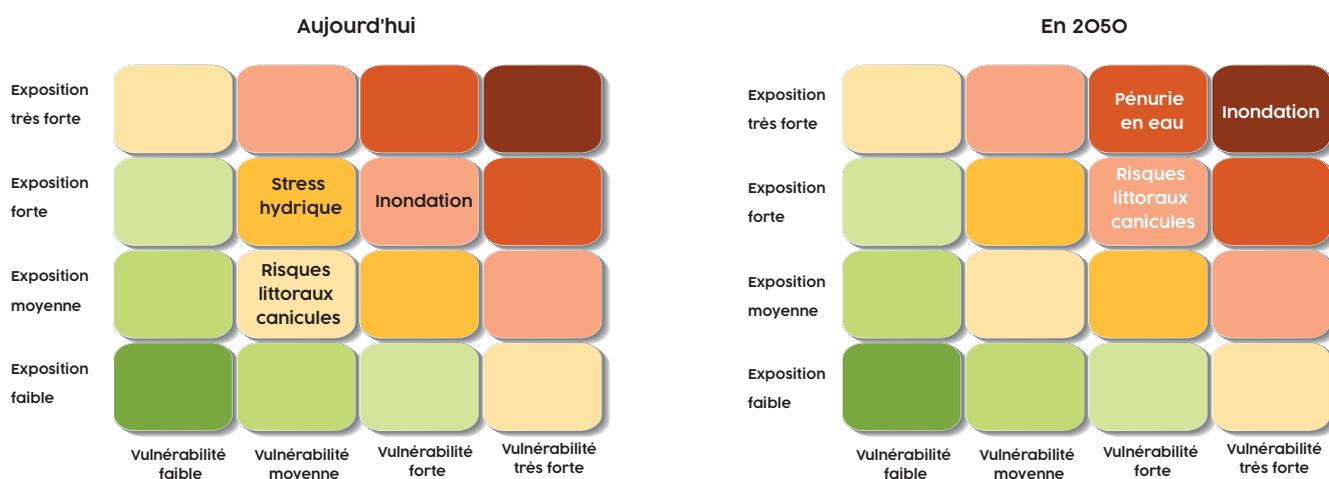
Politique, initiatives et résultats

Diagnostic des vulnérabilités au changement climatique et stratégie d'adaptation

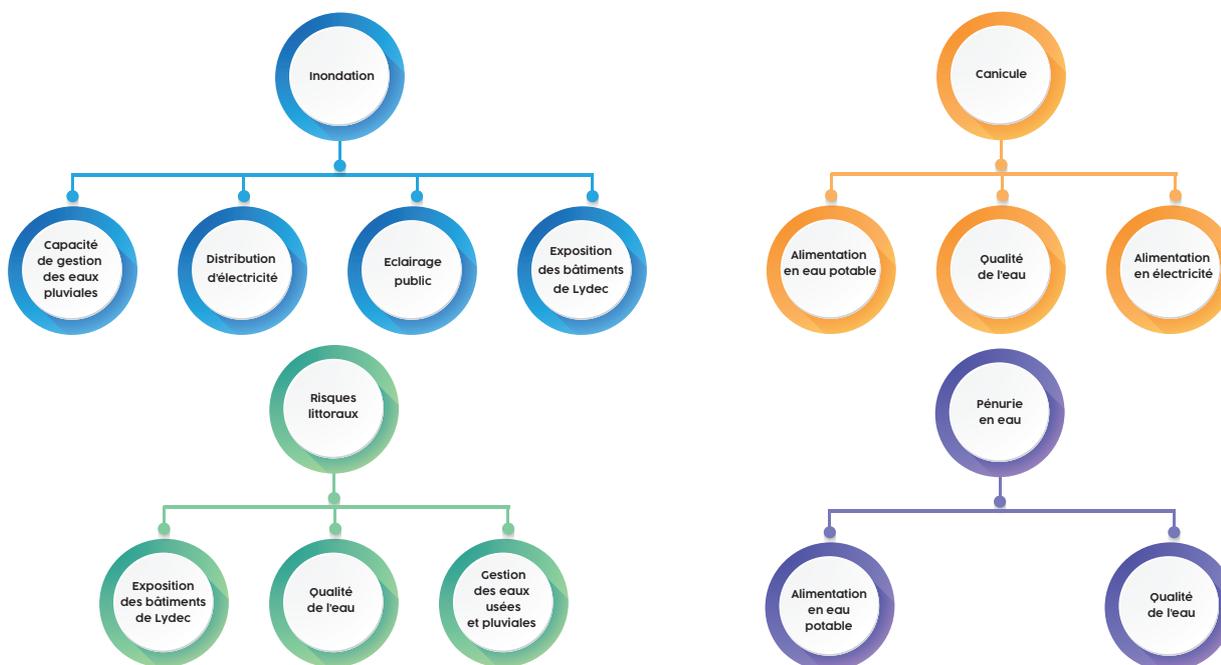
En 2021, Lydec a réalisé un premier diagnostic de ses vulnérabilités au changement climatique, avec l'appui d'un cabinet international expert dans ce domaine.

Les principaux risques identifiés pour la région climatique dite « méditerranéenne douce », où se situe Casablanca, et ayant un impact direct sur tous les métiers de Lydec sont les suivants : inondations, stress hydrique / pénuries en eau, risques littoraux, et canicules.

Synthèse des vulnérabilités et de l'exposition de Lydec face aux risques climatiques



Synthèse des principaux impacts climatiques sur les activités de Lydec



A la suite de ce diagnostic de vulnérabilités, Lydec a formalisé sa stratégie d'adaptation au changement climatique, en l'articulant autour de 5 axes, en lien avec des actions

déjà mises en place par l'entreprise et qu'il faut poursuivre (voir les différentes initiatives présentées en 8.4.1, 8.4.2 et 8.4.3), ou avec de nouvelles solutions à déployer à

moyen-terme (par exemple : production d'énergie renouvelable, dessalement, mesures de préservation de la biodiversité, etc.).

Une stratégie d'adaptation au changement climatique en 5 axes pour Lydec



Préserver la biodiversité

L'enjeu de préservation de la biodiversité a été identifié comme majeur par le Maroc (Stratégie et Plan d'Action Nationaux de la Biodiversité 2016-2020, Stratégie Nationale de Développement Durable (SNDD) à horizon 2030, Nouveau Modèle de Développement, ...), et par le Groupe SUEZ

(proposition de valeur axée sur le capital naturel, engagements Act4Nature International, ...).

En 2021, Lydec a mené un diagnostic de ses impacts sur la biodiversité, pour l'ensemble de ses métiers et activités, afin de pouvoir élaborer sa politique relative à la

préservation de la biodiversité, un enjeu qui est lui-même lié à l'enjeu climat et à la démarche environnementale, au sens large, de l'entreprise.

En 2022, Lydec entamera le déploiement des plans d'actions définis à l'issue de ce diagnostic.

RÉHABILITATION DE L'ÉTANG EL OULFA



L'étang El Oulfa, situé dans le quartier Al Firdaous à Casablanca, le site de l'excarrière « Schneider », est l'un des rares lacs urbains du Royaume. D'une superficie globale de 9 hectares, cet espace recèle en effet d'une riche faune et flore, en particulier une biodiversité avifaune : une vingtaine d'espèces d'oiseaux migrateurs et sédentaires y vit, dont le Fuligule Nyroca. Il est alimenté en eau par la nappe phréatique et les eaux pluviales.

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

En 2020, Lydec a notamment déployé un programme d'intervention renforcé visant l'entretien et la préservation de l'étang El Oulfa : système d'aération et complexe bactérien pour l'amélioration de la qualité de l'eau (sans curage et vidange), nettoyage des berges et sensibilisation des riverains à la gestion des déchets, entre autres.

En 2022, la Fondation Lydec, en partenariat avec l'Association Recherche-Action pour le Développement Durable (ARADD), prévoit la réalisation d'une étude et modélisation de la qualité des eaux de l'étang El Oulfa, ainsi que l'aménagement de l'étang et la sensibilisation des habitants à sa préservation (biodiversité, etc.).

Agir en faveur de la réduction des déchets et de l'économie circulaire

Lydec contribue à la mise en œuvre des objectifs du Pacte de l'Exemplarité de l'Administration (PEA), qui inclut notamment la question des déchets.

Les activités de Lydec sont parfois génératrices de déchets : huiles usagées au niveau du centre de maintenance des engins spéciaux, matériel informatique obsolète, câbles usagés, etc.

Pour réduire l'impact de ses déchets sur l'environnement, Lydec agit à la fois en amont et en aval de ses activités. En amont, Lydec se mobilise pour réduire sa production de déchets en diminuant l'usage du plastique à la fois au niveau des sites d'exploitation et au niveau des bureaux, et en encourageant ses collaborateurs à éviter l'utilisation de consommables jetables tels que les fournitures de bureau ou les capsules de café. En aval, Lydec met en place des actions pour limiter l'impact

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

LE JARDIN EXPERIMENTAL DE LA STEP DE MÉDIOUNA



Le jardin expérimental démontre que la réutilisation des eaux usées épurées à des fins d'irrigation agricole est possible dans le cadre d'une agriculture urbaine et biologique : 1.600 m² d'espace expérimental d'agriculture urbaine regroupant plus de 80 espèces végétales irriguées par les eaux usées épurées de la Step de Médiouna, ont accueilli près de 2300 visiteurs depuis son inauguration officielle en 2017.

Cet espace expérimental agit concrètement en faveur de la protection de l'environnement, du développement de l'économie circulaire et de l'adaptation au changement climatique, dans un contexte de stress hydrique.

Il est le fruit du partenariat entre la Fondation Lydec et l'Association Recherche-Action pour le Développement Durable (ARADD). Il s'agit aujourd'hui d'un lieu de

sensibilisation ouvert à l'ensemble des parties prenantes de Lydec (élèves et étudiants, riverains, associations, agriculteurs, élus, etc.) et.

Le 12 juillet 2018, il a reçu le prestigieux Prix Hassan II pour l'Environnement dans la catégorie « Initiatives des entreprises », et en juin 2019, l'association internationale Climate Chance l'a intégré à la Cartographie de l'action, un outil dynamique pour la diffusion de projets menés dans le monde entier par des acteurs non-étatiques engagés dans la lutte contre le changement climatique.

En 2022, la Fondation Lydec, en partenariat avec l'ARADD, prévoit la réalisation d'une étude comparative de la qualité des eaux traitées et des boues des stations d'épuration de Lydec en vue de leur recyclage et leur valorisation.

8.5 CONTRIBUER A UN DEVELOPPEMENT TERRITORIAL INCLUSIF ET DURABLE

CHIFFRES CLÉS 2021

INTRA-INNOVATION

150

participants aux ateliers Design Thinking

170

projets innovants déployés sur terrain ou au moins sur un site pilote Lydec depuis 2015 dans le cadre des Trophées Innovation Lydec

INVESTISSEMENTS

912.7

millions de dirhams d'investissements de la Gestion déléguée dont 50% sur le métier de l'assainissement, 29 % sur celui de l'eau potable et 18% sur les métiers électricité et éclairage public

ASSAINISSEMENT / PLUVIAL

+ 35 000

tonnes de sédiments et de déchets extraits du réseau et des ouvrages d'assainissement

ACCÈS AUX SERVICES ESSENTIELS

+ 65%

des opérations du projet INDH-INMAE bénéficient désormais d'un accès à domicile aux services eau et/ou assainissement et/ou électricité (soit environ 60 000 foyers bénéficiaires)

20

projets de raccordement en eau, assainissement, électricité et éclairage public engagés de 2018 à 2021 par Aquassistance Maroc au profit de

300

bénévoles Lydec au sein de l'association Aquassistance Maroc

+ 3 500

familles situées dans des zones enclavées du Maroc

DÉVELOPPEMENT LOCAL INCLUSIF

99%

montant des achats de Lydec réalisés avec des fournisseurs locaux

98%

du chiffres d'affaires de Lydec redistribués localement

8.5.1 Innover pour développer des solutions adaptées aux enjeux des territoires de demain

Dans le cadre de son projet d'entreprise « Synergies 2025 », Lydec a placé l'Innovation au cœur de sa raison d'être, et elle est également érigée parmi les principales valeurs de Lydec, avec comme finalité « d'innover en permanence pour satisfaire les attentes des parties prenantes de l'entreprise et accompagner le développement du territoire d'ancrage ». Lydec vise à développer et apporter des solutions durables, innovantes et adaptées aux enjeux de la ville durable, en pleine mutation, et ce, en s'appuyant sur son expertise métiers et son excellence opérationnelle, et via la co-construction avec d'autres parties prenantes et acteurs du territoire.

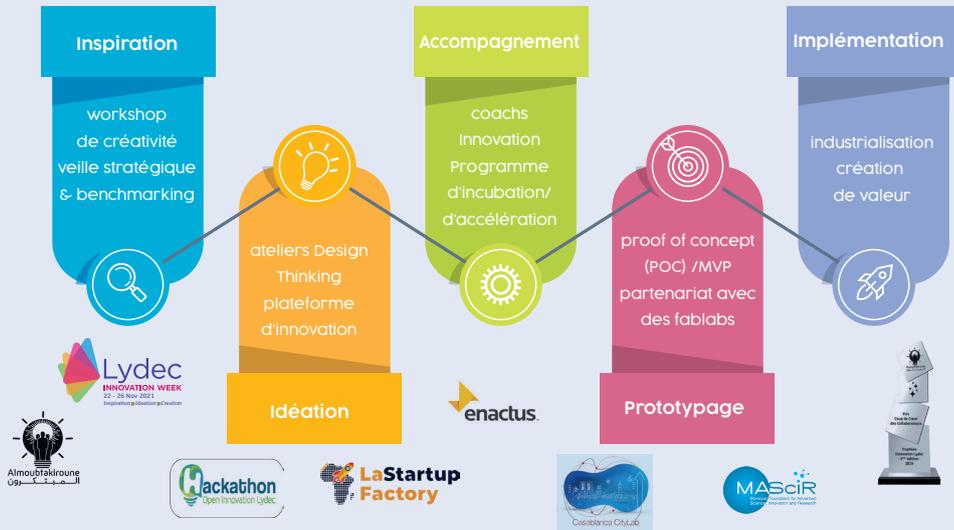
Politique et initiatives

La démarche d'innovation de Lydec

En matière d'open innovation, Lydec lance des programmes structurants qui permettent de contribuer à la mise en place d'un écosystème d'innovation collectif afin de définir et de mettre en œuvre, en synergie avec les parties prenantes externes, des solutions novatrices et pérennes autour d'enjeux de l'entreprise et de son territoire d'ancrage (voir en 8.3.2 les partenariats Fondation MAScIR, Technopark (MITC), ...).

Quant à la démarche intra-innovation, elle a pour objectif de favoriser l'émergence d'initiatives innovantes en interne, veiller à leur mise en œuvre et valoriser les porteurs de projet. Pour la développer au quotidien, Lydec met en place des approches, outils et techniques innovants pour accompagner les collaborateurs à innover (ateliers design thinking, outil de reporting des projets innovants, Innovation Week, Trophées Innovation...).

INTRA INNOVATION + OPEN INNOVATION



LYDEC INNOVATION WEEK

Lydec a organisé, du 22 au 26 novembre 2021, la 2e édition de Lydec Innovation Week. Il s'agit d'un événement d'envergure qui mobilise plusieurs parties prenantes, qui marque l'esprit d'innovation qui anime l'entreprise au quotidien, et qui vise à :

- Inspirer et sensibiliser les parties prenantes de Lydec, en particulier les collaborateurs et les clients, à l'importance d'innover ;
- Donner la parole aux collaborateurs de Lydec pour présenter leurs solutions innovantes à leurs collègues ainsi qu'aux clients ;
- Permettre aux jeunes entrepreneurs marocains un partage d'expérience, de parcours et de quick wins avec les clients de Lydec et ses collaborateurs ;
- Renforcer l'implication de Lydec dans l'écosystème d'innovation et d'entrepreneuriat marocain.

Un programme ambitieux a été conçu en vue de mobiliser et de faire participer aussi bien des collaborateurs que des parties prenantes, membres de l'écosystème d'innovation et d'entrepreneuriat au Maroc.

CHIFFRES CLÉS :

6

Thématiques

+200

Participants
(collaborateurs
internes et parties
prenantes externes)

8

Startups
participantes

15

Coachs Innovation
mobilisés sur

7

Partenaires
intervenant à la
table ronde

+50

heures de tournage
des différents formats

+110

heures de montage
des capsules

15

Projets innovants
internes présentés

L'intra-innovation

Animation de la communauté des Coachs Innovation de Lydec

Lydec a constitué une communauté des Coachs Innovation afin d'établir un relais avec les différentes entités opérationnelles de l'entreprise et fédérer autour de la démarche innovation. Les coachs sont les interlocuteurs privilégiés de tout collaborateur ayant une idée pour les accompagner dans le développement.

En 2021, une rencontre des coachs a été organisée afin de renforcer leur mobilisation autour de la démarche innovation de Lydec et de partager les réalisations phares en la matière et les perspectives. Cette rencontre fut également l'occasion de brainstormer sur les attentes et besoins des coachs pour qu'ils puissent mener à bien leur mission.

En 2021, les coachs ont notamment été mobilisés à l'occasion de la préparation de l'Innovation Week auprès des porteurs de projets de solutions innovantes au sein de Lydec pour valoriser au mieux ces projets.

Promotion de l'approche du Design Thinking au sein de Lydec

Dans le cadre de la démarche intra-innovation, un accompagnement de plusieurs entités de Lydec est effectué à travers la construction et l'animation d'ateliers Design Thinking avec les différentes parties prenantes concernées et la remise d'un rapport détaillé des insights et guidelines sur chacune des problématiques traitées.

Ainsi, en 2021, pas moins de 12 ateliers Design ont été animés traitant des sujets variés en lien avec les métiers et activités de Lydec : distribution d'électricité et gestion du réseau d'éclairage public, digitalisation des services clientèle (développement de plusieurs portails web), santé et sécurité au travail, etc.

Projets innovants déployés

Lydec intègre progressivement les technologies et les méthodes les plus pointues et innovantes dans tous ses domaines d'expertise : nouvelles technologies pour les systèmes d'informations (télérelève, application mobile 7/24, vidéosurveillance, etc.), méthodes agiles (Lean management, 6 Sigma, Design Thinking, etc.), détections des fuites (smart ball, ultrasons, etc.), gestion optimisée du réseau d'eau potable (AQUADVANCED®), gestion du patrimoine (SIG, géolocalisation des événements, etc.). De plus, depuis 2015, Lydec organise les

Trophées Innovation Lydec, un événement annuel phare qui permet de recenser et promouvoir les innovations portées par ses collaborateurs et de valoriser ces porteurs de projets innovants et créateurs de valeur.

Des partenariats innovants en faveur de la transition durable des territoires

Afin de mieux intégrer les nouveaux enjeux inhérents à la mutation des territoires et contribuer à une urbanisation durable du Grand Casablanca, Lydec est engagée dans une démarche de dialogue avec les parties prenantes et œuvre en synergie avec les autres acteurs du territoire.

A ce titre, en 2021, Lydec et la Société d'Aménagement Zenata (SAZ) ont signé une convention de collaboration pour le développement d'un projet pilote d'infrastructures intelligentes de recharge des véhicules électriques, visant à anticiper les services de demain de l'Eco-cité Zenata en mettant à contribution une communauté d'innovation constituée de start-ups

lauréates du programme d'Open Innovation Smart Z. L'objectif est de développer une infrastructure intelligente et évolutive de recharge électrique, en anticipation de l'introduction croissante des véhicules électriques comme mode de mobilité propre, en lien avec la stratégie « Smart City » à adopter pour la nouvelle ville concernant la distribution de l'eau potable, l'assainissement des eaux usées et des eaux pluviales ainsi que l'éclairage public et la télérelève.

Trois projets pilotes sont prévus en 2022 : la télégestion de l'éclairage public, le contrôle de la qualité de l'eau à travers l'installation de capteurs à insertion autonome, et l'installation de capteurs fixes de détection des fuites d'eau.

CATALOGUE DES SOLUTIONS ALTERNATIVES

Lydec a développé un « Catalogue des Solutions Alternatives » de gestion des eaux pluviales à destination des lotisseurs, leur permettant d'opter pour des solutions moins coûteuses en matière d'investissements et plus durables sur le plan environnemental.

Par exemple, certaines techniques promues permettent d'agir en faveur de la biodiversité et de la cohabitation de certaines espèces végétales et animales : bassins de rétention à ciel ouvert pouvant être aménagés comme espaces multi-usages (espaces verts, de jeux, etc.), toitures stockantes végétalisées, etc.

RÉSULTATS

170

projets innovants déployés sur terrain ou au moins sur un site pilote Lydec depuis 2015 dans le cadre des Trophées Innovation Lydec

25

coachs Innovation répartis sur une vingtaine d'entités au sein de Lydec en 2021

LE DESIGN THINKING EN CHIFFRES :

12

ateliers construits et animés

150

participants

13

entités Lydec mobilisées

5

organismes externes impliqués

8

rapports d'insights préparés

8.5.2 Contribuer à la qualité du cadre de vie et à l'attractivité des territoires

Les activités de Lydec sont intrinsèquement liées au développement urbain de son territoire d'ancrage, le Grand Casablanca, et aux enjeux associés à cette urbanisation, comme la sécurisation de l'alimentation en eau potable et électricité, la qualité de chantiers, ou encore la prévention et la lutte contre les inondations.

Politiques et initiatives

Assurer la continuité de service et la gestion anticipée de la demande

La transition démographique du Grand Casablanca exacerbée par un développement économique rapide entraîne la mutation continue de ce territoire, et son expansion. Le Grand Casablanca s'étend au rythme important de 2,5 ha de terrains viabilisés par jour.

La consommation de ressources (eau et énergie notamment) sur le territoire d'ancrage de Lydec va ainsi croître dans les prochaines années, et l'opérateur prend plusieurs mesures pour répondre à cette demande croissante et au besoin en infrastructures de distribution d'électricité, d'eau et de traitement des eaux usées : planification, préservation et maintenance des réseaux et ouvrages, efficacité hydrique et énergétique, sensibilisation, etc. (voir chapitre 8.4).

Ainsi, Lydec soutient le développement de la ville en continuant à apporter son expertise sur un territoire de plus en plus grand et complexe.

Sécurisation de l'alimentation en eau potable

L'année 2021 a été marquée par la réalisation des travaux du projet de sécurisation de l'alimentation en eau potable du Grand Casablanca via les adductions Bouregreg. La mise en service de ce projet est programmée pour le premier semestre de l'année 2022. Le montant total de ce projet s'élève à environ 108 Mdhs HT et a pour objectif la sécurisation de l'alimentation en eau potable de la zone Sud du périmètre de la Gestion Déléguée qui connaît une expansion urbaine très importante (Communes de Bouskoura, Ouled Saleh, Mediouna, El Mejjatia Ouled Taleb, Lahraouiyine...).

De plus, dans le cadre de la sécurisation des postes de modulation de pression d'eau, plusieurs actions ont été menées en 2021 (voir 7.2.3).

Par ailleurs, il est à noter que le nombre de stations de pompage ou de relevage n'a cessé d'augmenter depuis le démarrage

des activités de Lydec en 1997, en cohérence avec le développement urbain du Grand Casablanca. La construction des postes de pompage a connu une accélération importante à partir de 2004 avec l'ouverture à l'urbanisation de nouveaux territoires pour les lotissements et la mise en œuvre du projet INDH-Inmae.

Lydec suit continuellement le programme d'entretien des stations des eaux usées pour assurer leurs capacités fonctionnelles 24h/24 et 7 j/7, et agit sur la remise en état de certaines stations de pompage (ex. Fateh 3 et 4). Lydec procède également à la réparation des fuites qui peuvent survenir sur des conduites de refoulement des stations de pompage (ex. Yacoub Mansour Mohammedia, SP9 Nouaceur et SPI Ain Harrouda).

Sécurisation de l'alimentation en électricité

En 2021, Lydec a maintenu sa dynamique de développement et d'accompagnement de la croissance du Grand Casablanca. A cet effet, près de 55 km de réseaux Moyenne tension (MT) et Basse tension (BT) ont été posés au cours de l'année.

Des câbles MT ont notamment été mis en service dans le cadre de plusieurs projets de renouvellement et d'extension du réseau, parmi lesquels on peut citer les travaux de restructuration du réseau MT au niveau des zones Centre-ville, Sidi Othman, Sidi Bernoussi, Sbata, Ain Chock et Moulay Rachid, ce qui a permis de renforcer la sécurité d'alimentation des clients particuliers et industriels au niveau de ces zones.

Lydec a continué sa dynamique de sécurisation de réseau en 2021 en poursuivant l'opération de changement de tension de 22 à 20KV dans la zone de Mohammedia et Mansouria. L'objectif est de connecter le réseau électrique de cette zone à celui de Casablanca dans le but de renforcer le secours de l'alimentation de la zone et d'améliorer la qualité de service.

Par ailleurs, Lydec a poursuivi en 2021 son plan d'actions lié au risque d'inondation, avec notamment l'installation de cellules étanches dans 51 postes de distribution publique et dans les nouveaux postes clients, afin de maîtriser le risque de coupure en cas de fortes pluies. En parallèle, et afin d'optimiser le temps de rétablissement des grands clients en cas de coupure électrique due à un incident sur le réseau, Lydec a installé plusieurs télécommandes dans des postes clients.

De plus, dans le contexte de la crise sanitaire due au Covid-19, Lydec a déployé une stratégie de conduite visant à renforcer la sécurité d'alimentation des hôpitaux et des centres de santé en mettant en application le Plan de Continuité d'Activité PCA. En effet, Lydec a renforcé son dispositif de vérification des installations privatives des cliniques et hôpitaux du Grand Casablanca avec un accompagnement de proximité pour sécuriser l'alimentation électrique de ces sites.

Améliorer le cadre de vie des habitants du Grand Casablanca

Contrôler et améliorer la qualité des chantiers

Pour chaque chantier initié par Lydec, l'entreprise se fixe un niveau élevé d'exigences afin de limiter l'impact environnemental et les nuisances liées à ses activités. La qualité des chantiers fait d'ailleurs l'objet d'une attention particulière dans le cadre du projet d'entreprise Synergies 2025.

De nombreuses opérations d'accompagnement de la ville dans la réalisation de ses aménagements urbains ont déjà été effectuées par Lydec, donnant lieu à plusieurs chantiers tels que ceux en lien avec l'évolution de la mobilité sur Casablanca : les travaux de déviation des réseaux de distribution d'eau et d'électricité en lien avec les nouvelles lignes T3 et T4 du tramway, ainsi que plusieurs lignes de Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) sur Casablanca, ou encore en lien avec la trémie de Chandi et des Almohades. Ces opérations exceptionnelles, qui ont notamment engendré des perturbations de l'alimentation en eau potable dans certains quartiers de la ville, ont été accompagnées de dispositifs de communication auprès des clients de Lydec, et plus largement des habitants (via la presse et les réseaux sociaux).

Lydec met en place des formations pour ses agents de terrain afin de diminuer le risque d'accidents pouvant engendrer un impact sur l'environnement. Une charte « chantier vert » visant à promouvoir les bonnes pratiques en termes d'environnement et de limitation des nuisances aux riverains (sonores, visuelles et olfactives) est également formalisée. Les chantiers sont également régulièrement inspectés pour vérifier que les bonnes pratiques sont bien respectées. La standardisation du patrimoine de la Gestion Déléguée demeure une activité indispensable aussi bien pour sa pérennisation dans le temps que pour une

meilleure optimisation des investissements. Cette activité s'accompagne d'un effort au niveau du déploiement des standards élaborés et d'un renforcement du contrôle au niveau des chantiers afin de veiller à la bonne application des différentes prescriptions.

En 2021, 265 chantiers ont été contrôlés, par rapport aux standards des équipements et de mise en œuvre tels que : les nourrices en polypropylène (PPR), articles de voiries, poteaux incendie, tuyaux, balisage, blindage, ...).

En 2021, l'activité Contrôle Technique des Chantiers (CTC) a poursuivi l'accompagnement et l'analyse des performances des différentes entités en charge des travaux ainsi que des entreprises sous-traitantes, notamment en matière de qualité de réfection des chaussées.

En 2022, Lydec prévoit de déployer les référentiels de contrôle des travaux des métiers eau potable, assainissement et électricité.

Prévenir et lutter contre les inondations

Lydec réalise des opérations de maintenance de ses réseaux et ouvrages afin d'assurer la performance de son réseau d'assainissement liquide et ainsi préserver le Grand Casablanca d'incidents pouvant impacter la ville, comme les inondations, et accroître sa résilience.

La convention signée avec la Direction Générale de la Météorologie en mars 2021 permet d'améliorer le déploiement des équipes sur les zones les plus à risque, en anticipant les événements pluvieux exceptionnels, via les bulletins météorologiques spéciaux communiqués ou par l'assistance téléphonique.

Tout au long de l'année, Lydec se concentre notamment sur la pérennisation de son réseau d'assainissement liquide et déploie des actions préventives visant à entretenir les ouvrages et à renforcer la capacité de transfert du système de collecte des eaux usées et pluviales :

- L'inspection et le nettoyage de tous les ouvrages spécifiques du territoire de la gestion déléguée (stations de relèvement, dessableurs, déversoirs d'orage, bassins de régulation des eaux pluviales, exutoires en mer, grilles et avaloirs...);
- L'inspection télévisée et pédestre des collecteurs pour détecter les anomalies et planifier les opérations de renouvellement ;
- Le curage hydraulique des collecteurs tertiaires ;
- Le curage manuel et mécanique des collecteurs principaux et des ouvrages de réception (grilles et avaloirs) des eaux pluviales ;
- La réhabilitation et le renouvellement du réseau d'assainissement.

Afin de préparer les ouvrages de stockage des eaux pluviales pour la saison des pluies 2021, Lydec a notamment lancé un vaste programme de contrôle, nettoyage et mise à niveau des bassins d'orage à ciel ouvert avec 96 opérations réalisées.

En outre, Lydec mène des projets de renforcement et de renouvellement des réseaux d'assainissement afin d'assurer l'assainissement des nouvelles zones urbaines et pour répondre aux problématiques liées aux débordements en temps de pluie. Ces investissements sont nécessaires pour continuer d'améliorer la protection de la ville et de ses habitants contre les inondations, en particulier sur les points récurrents de débordement. Ainsi, en 2021, Lydec a achevé la réalisation de trois chantiers d'envergure :

- La Galerie de stockage des eaux pluviales à Hay Sadri ;
- Le Système d'assainissement des eaux pluviales de la Route Nationale n°1 (RN1), à l'entrée Ouest de Casablanca au niveau de Lissasfa ;
- Le renforcement du collecteur des eaux pluviales « Delure », sur la zone historique de la ville.

GESTION DES INTEMPERIES EXCEPTIONNELLES DE JANVIER 2021



Du 5 au 11 janvier 2021, Casablanca a connu des pluies d'une forte intensité dont le cumul maximum atteint était de 250 mm avec une moyenne de 180 mm, soit 69 % de la moyenne annuelle des pluies. Plusieurs débordements sur la voie publique ont été constatés en raison de la saturation des réseaux sur des points sensibles ne permettant pas

d'absorber les fortes pluies, un phénomène exacerbé par l'accroissement urbain du Grand Casablanca.

Pour gérer cet événement pluvial exceptionnel et en limiter l'impact, Lydec a déclenché le dispositif de gestion de crise au niveau du Centre de Veille et de Coordination de Lydec (7/24) le 5 janvier, et a mobilisé tous ses moyens humains et matériels.

Le 8 janvier, Lydec a présenté à une commission du Conseil de la ville le dispositif déployé pour gérer cet épisode exceptionnel. Par ailleurs, les autorités (Wali et Président de la ville) se sont déplacées sur les zones de débordements, accompagnées des équipes de Lydec les 9, 10 et 11 janvier, et sur les grands projets d'assainissement pluvial de Lydec en cours.

À la suite des inondations de 2021 et compte tenu des difficultés constatées pour mobiliser la totalité des financements nécessaires à l'ensemble des besoins d'investissement, notamment pour l'assainissement pluvial, Lydec a proposé des projets structurants prioritaires indispensables à la gestion des eaux pluviales de Casablanca. Le plan d'actions prioritaire d'assainissement pluvial proposé, concerne les secteurs particulièrement touchés par les inondations de 2021 (l'autoroute urbaine, la zone d'extension Sidi Moumen - Ahl Loughlam, la zone industrielle de Sidi Bernoussi, le boulevard Al Fods, le boulevard Mohammed VI, la zone d'extension Hay Hassani, la ville nouvelle Errahma, ...).

Rôle de l'éclairage public

Lydec contribue à la valorisation du patrimoine d'infrastructures à travers son activité d'éclairage public, en cohérence avec le Schéma Direction d'Aménagement Lumière (SDAL) de la métropole.

Dans ce cadre, l'un des rôles de Lydec est d'assurer la mise en valeur du patrimoine bâti de la ville : éclairage approprié des

lieux historiques ou touristiques de la ville, comme la Corniche ou le quartier Art Déco, par exemple.

L'éclairage public permet aux habitants de s'approprier les espaces publics.

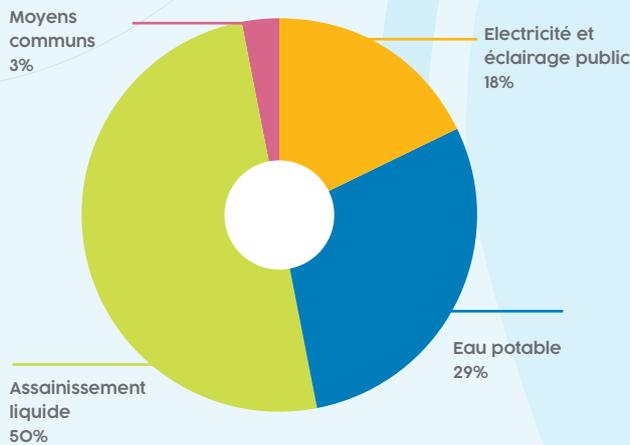
Par ailleurs, l'éclairage public participe au renforcement de la sécurité civile en ville et rassure les habitants.

Si l'amélioration du cadre de vie et la mise en valeur du patrimoine urbain sont des

problématiques stratégiques, Lydec a également pour objectif de participer au développement des nouveaux tissus urbains en limitant leur futur impact environnemental. Les activités d'éclairage public sont ainsi concomitantes avec le développement des projets « Smart City » (voir la Société d'Aménagement Zenata en 8.5.1).

RÉSULTATS

Répartition des investissements réalisés en 2021 par métier



Acteur majeur du Grand Casablanca, Lydec poursuit le déploiement d'un large programme d'investissements au service de ses habitants. En 2021, les investissements de la Gestion déléguée ont atteint 912,7 millions de dirhams dont 50 % sur le métier de l'assainissement, 29 % sur celui de l'eau potable et 18 % sur les métiers électricité et éclairage public.

265

chantiers contrôlés : 8 % présentaient des non-conformités de fourniture et 7 % présentaient des non-conformités de mise en œuvre des standards.

173

stations de pompage (versus 10 en 1997), dont deux stations de prétraitement.

+570

millions de DH d'investissements et mobilisation d'une vingtaine d'entreprises marocaines et sous-traitants (fabricants, fournisseurs, bureaux d'études et de contrôle...)

+800

ouvriers pour les 3 projets d'envergure de gestion des eaux pluviales (Hay Sadri, RNI, Delure).

+35 000

tonnes de sédiments et de déchets extraits du réseau et des ouvrages d'assainissement, permettant d'atténuer les pressions exercées par des épisodes pluvieux intenses.

8.5.3 Développer l'accès durable aux services essentiels

L'accès durable aux services essentiels couvre la politique de Lydec en matière d'accès aux services essentiels pour les clients fragiles et/ou localisés dans des quartiers d'habitat précaire du Grand Casablanca (projet INDH-Inmae), ainsi que les actions d'engagement sociétal d'accès aux services essentiels menées sur des territoires enclavés du Maroc où Lydec n'opère pas (partenariat entre Aquassistance Maroc et la Fondation Lydec).

Politiques et initiatives

Projet INDH-Inmae, l'accès aux services essentiels sur le Grand Casablanca

Objectifs du projet et approche

Dans le cadre de l'Initiative Nationale pour le Développement Humain visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, Lydec lance en 2005 le projet Inmae, ayant pour objectif d'apporter les services de base à plus de 90.000 foyers répartis sur le Grand Casablanca. Un accord cadre définissant les grands principes du programme est alors signé avec la Wilaya du Grand Casablanca, l'Autorité Délégante et le Ministère de l'Intérieur le 13 septembre 2005.

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

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

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

Lydec développe également à travers le projet INDH-Inmae, une maîtrise d'ouvrage sociale adaptée, qui propose un accompagnement spécifique des populations éligibles. Des normes clientèles spécifiques ont donc été développées en

accord avec les Autorités afin de proposer des solutions clientèle et une méthodologie opérationnelle adaptées au contexte informel.

Un travail de médiation et d'accompagnement est réalisé au quotidien entre les travaux, les autorités, et les habitants et permet d'anticiper toutes formes de problématiques (administrative, technique, foncière, ou sociale), mais propose aussi à chaque partie prenante de bénéficier d'informations fiables et d'interlocuteurs dédiés.

L'optimisation des coûts est prise en considération lors des choix des modes de raccordements, des solutions proposées en études et même en phase travaux. Des optimisations des coûts des travaux sont attendues en 2022 avec les nouveaux marchés cadres de Lydec.

Actuellement, sept nouvelles conventions sont en cours avec plusieurs communes (Mejjatiya Ouled Taleb, Mansouria, Ben Yekhléf, ...) pour un montant global de plus de 200 MDhs et ciblant plus de 2 700 foyers bénéficiaires des services essentiels.

Réalisations phares de 2021

Accompagnement et suivi clientèle :

- Actions de recensement et d'identification de foyers bénéficiaires (Bouskoura, Ouled Saleh...)
- Accompagnement des travaux d'accès aux services (Ben Yekhléf, Haj Moussa, ...)
- Nombre de compteurs eau posés : 2 008
- Nombre de foyers ayant accès à l'assainissement eaux usées : 1 202

Convention de Restructuration des quartiers sous-équipés (RQSE) / Prêt programme de la Banque Mondiale, en appui à la Commune de Casablanca

- Coût des opérations : 250 Mdhs.
- Foyers bénéficiaires : entre 10 000 et 15 000.
- Financement par le Fonds de travaux de la Gestion Délégée : 150 Mdhs, et la Direction Générale des Collectivités Territoriales (DGCT) : 100 Mdhs.
- Taux d'avancement physique des travaux : 60%.

La connexion de 10 000 foyers aux services essentiels a été intégrée comme objectif de décaissement du Prêt programme de la Banque Mondiale (176 millions d'euros) pour le compte de la Commune de Casablanca.

Ressources perçues :

- 66 Mdhs reçus de la DGCT sur le Fonds de Travaux
- 108 Mdhs engagés par le Fonds de travaux de la gestion déléguée
- 5,2 Mdhs bénéficiaires

Avancement physique et connexions :

- 60 % d'avancement physique des travaux
- Foyers recensés : 8 511
- Foyers validés : 6 322
- Pose compteurs : 2 763
- Connexion à l'assainissement : 5 232

Aquassistance Maroc, l'accès aux services essentiels dans les zones enclavées du pays

Créée en 2001, Aquassistance Maroc est une association humanitaire dont l'adhésion est réservée aux collaborateurs de Lydec et des filiales du Groupe SUEZ au Maroc. Depuis 2015, la Fondation Lydec apporte son soutien à Aquassistance Maroc dans le cadre d'un partenariat visant à développer l'engagement sociétal des collaborateurs.

Aquassistance Maroc intervient dans les localités rurales enclavées du Maroc et vient en aide aux populations en situation vulnérable en réalisant notamment des équipements collectifs dans les domaines de l'eau, de l'assainissement (captage, stockage, distribution, traitement, sanitaires dans les écoles) et de l'électricité (alimentation et distribution). Elle intervient en partenariat avec le tissu associatif local et les autorités, ainsi que les acteurs publics qui agissent pour l'amélioration des conditions de vie des habitants.

L'association met à disposition des bénéficiaires les compétences de ses membres bénévoles ainsi que des moyens matériels et financiers adaptés. L'association n'opère que dans des périmètres qui ne feront pas l'objet, à court ou moyen terme, d'une intervention de l'État ou d'opérateurs privés ou publics. Par ailleurs, elle n'intervient jamais en tant que bailleur de fonds (excepté dans certaines actions d'urgence).

Aquassistance Maroc mène également des opérations humanitaires (distribution de couvertures, produits de première nécessité...) et des actions d'urgence (soutien aux victimes de catastrophes naturelles).

Résultats

INDH-Inmae

Le projet INDH-Inmae vise depuis 2005 le raccordement à domicile en eau assainissement et électricité de plus de 90 000 foyers, soit environ 500 000 habitants sur le Grand Casablanca.

Le coût total estimé pour la réalisation du Projet INDH-Inmae est d'environ 2 milliards Dhs.

Au 31 décembre 2021, plus de 65% des opérations du projet INDH-Inmae bénéficient désormais d'un accès à domicile aux services eau et/ou assainissement et/ou électricité (soit environ 60 000 foyers bénéficiaires), 10 % sont en cours de travaux, 7% en cours d'étude et 18 % en attente de nouveaux financements.

Aquassistance Maroc

Sur la période 2018-2021, près de 20 projets de raccordement en eau, assainissement, électricité et éclairage public (châteaux d'eau, forages, pompage solaire, éclairage solaire, sanitaires d'écoles ...) ont été engagés par Aquassistance Maroc au profit de plus de 2 500 familles situées dans des zones enclavées du Maroc.

L'association Aquassistance Maroc compte environ 300 bénévoles Lydec.

8.5.4 Favoriser un développement local inclusif

Parce que ses activités ont un ancrage territorial fort, Lydec est particulièrement mobilisée pour favoriser un développement local inclusif, et ce, en agissant sur trois principaux leviers : le

soutien au tissu économique local via l'écosystème de prestataires ; l'employabilité des techniciens, artisans et jeunes sur le territoire ; et l'éducation et l'insertion socio-économique de

populations fragiles via l'axe « solidarité de proximité » de la Fondation Lydec.

Politiques, initiatives et résultats

Leviers de développement local inclusif

Les achats
locaux / aux
PME

L'employabilité

La solidarité
de proximité
(éducation,
insertion)

Favoriser les achats auprès des PME locales

Le budget achats de Lydec représente chaque année 1 200 MDhs environ. Ce budget est réparti sur un écosystème de 450 fournisseurs et prestataires, qui à leur tour agissent sur leur propre écosystème en créant de nouveaux emplois pour soutenir le développement de leur activité. Tout en veillant au respect de l'ensemble des principes de mise en concurrence, Lydec soutient également les PME marocaines, et ce pour contribuer au développement du tissu économique local. En 2021, 97% des fournisseurs de Lydec sont des fournisseurs locaux, dont une très grande majorité de PME marocaines. **99% du montant des achats de Lydec ont été réalisés avec des fournisseurs locaux.**

Accompagner l'éducation

Développer l'enseignement préscolaire en partenariat avec ESPOD

Le partenariat de la Fondation Lydec avec l'association Espace Point de Départ (ESPOD) vise, entre autres, le développement de l'enseignement préscolaire au profit d'enfants en difficulté afin de favoriser leur développement personnel et social et éviter la déperdition scolaire.

Plusieurs classes ont été aménagées, au niveau des deux écoles concernées par le partenariat, pour accueillir les élèves durant l'année scolaire 2020-2021 :

- L'Ecole Maternelle du centre de Consolidation des Compétences

Féminines de l'Ancienne Médina de Casablanca a accueilli **plus de 80 enfants répartis en quatre classes** ;

- L'Ecole Maternelle du centre Lahouachma à Dar Bouazza a accueilli **près de 30 enfants répartis en trois classes.**

Par ailleurs, sur la période 2015-2020, ce sont **plus de 1 500 élèves qui ont bénéficié d'un programme préscolaire**, que ce soit en partenariat avec ESPOD, ou encore la Fondation Zakoura, et la Fondation Marocaine pour la Jeunesse, l'Initiative et le Développement (MJJD).

Programme Intiaz de la Fondation Lydec pour accompagner les lycéennes et lycéens

Le programme Intiaz, initié par la Fondation Lydec, a pour objectif d'accompagner des élèves de lycée brillants issus de milieux modestes, sur le Grand Casablanca, par l'attribution de bourses de mérite, et un programme de mentorat et coaching assuré par des collaborateurs volontaires de Lydec. Sur la période 2015-2020, **30 élèves ont bénéficié d'un tel accompagnement** dans le cadre des deux premières éditions du programme Intiaz, et ont pu poursuivre des études supérieures dans différentes filières après l'obtention de leur baccalauréat.

En 2021, les **20 élèves du programme Intiaz II ont pu bénéficier d'un accès à l'application mobile Nomad Education** destinée à la préparation des examens et

des concours à distance, et ce pour tous les cycles (examen du Baccalauréat, examens post-bac : écoles de Commerce, écoles d'Ingénieurs, autres concours de langues, etc.).

En 2022, la Fondation Lydec lancera la troisième édition de son programme Intiaz.

Partenariat avec la Fondation Marocaine de l'Etudiant (FME)

Le partenariat entre la Fondation Lydec et la Fondation Marocaine de l'Etudiant (FME) vise à accompagner des bacheliers brillants et méritants dans leurs études supérieures (plusieurs filières d'excellence), issus de toutes les régions du Maroc, par l'attribution de bourses et d'un tutorat assuré par des collaborateurs bénévoles de Lydec.

Les deux Fondations partagent en commun des valeurs de solidarité et de promotion de la réussite académique, et souhaitent renforcer l'égalité des chances et booster l'ascenseur social de la jeunesse marocaine.

Sur la période 2015-2020, **28 étudiants ont pu bénéficier de ce programme d'accompagnement, et 10 étudiants seront accompagnés sur la période 2021-2023.**



mieux appréhender le marché du travail au-delà de la pratique d'une activité physique, en s'appropriant les outils et techniques nécessaires pour accéder à l'emploi à travers un programme riche et diversifié :

- Ateliers traitant des thématiques liées aux enjeux de l'emploi dans le secteur sportif ;
- Echange d'expertises avec d'autres structures traitant la problématique de l'emploi des jeunes par le sport ;
- Forum de l'emploi regroupant diverses parties prenantes de l'industrie sportive.

Lydec a participé à cette semaine à travers **l'animation de 2 ateliers**, par des collaborateurs de l'entreprise : « Le numérique au service de l'employabilité des jeunes » et « Le projet personnel et professionnel, un guide pour une meilleure insertion professionnelle ».

- La course solidaire : Lydec a soutenu une course solidaire organisée par TIBU le 14 novembre 2021 à Ain Sebaâ (Casablanca). L'objectif de cet événement sportif qui a réuni les amateurs des courses, des entreprises, des décideurs et des acteurs de la société civile, est de plaider en faveur de mesures concrètes pour l'emploi des jeunes en situation de NEET (Neither in Education, Employment nor Training : ni étudiant, ni employé, ni stagiaire).

Une dizaine de collaborateurs de Lydec ont participé à cette course solidaire.

Œuvrer en faveur de la formation et de l'insertion professionnelle des femmes

Le partenariat de la Fondation Lydec avec l'association ESPOD vise, entre autres, à l'autonomisation économique des femmes par la création d'activités génératrices de revenus.

Sur la période 2015-2020, **plus de 240 femmes** ont bénéficié des formations relatives aux métiers de la cuisine-pâtisserie, de la coupe et couture, ou à l'auto-entrepreneuriat, et **70% d'entre elles** sont aujourd'hui insérées professionnellement.

Durant l'année de formation 2020-2021, ce sont **plus de 90 femmes** qui ont été formées aux métiers de la cuisine et la pâtisserie, la coupe et la couture, d'éducatrice du préscolaire, ou à l'auto-entrepreneuriat. Sur cette période, des formations à l'utilisation des nouvelles technologies ont aussi été organisées au profit des femmes et des jeunes filles.

En 2022, un nouveau projet de formation par Alternance pour les Techniciens en Hydraulique est lancé avec une orientation diversité et inclusion.

Programme de formation pour les artisans de la start-up Sawebli

Dans le cadre de son soutien aux start-ups participantes au programme TV « Qui va investir dans mon projet ? », Lydec accompagne la start-up Sawebli, qui offre des services de plomberie et d'électricité à domicile, en proposant à ses électriciens et plombiers un module de formation "Après compteur" qui leur permettrait d'avoir une attestation de réussite délivrée par Lydec.

Développer l'employabilité par le sport

Dans le cadre de son programme d'innovation sociale, Lydec soutient l'initiative Intilaqa de l'association « TIBU Maroc » à travers la signature d'une convention de partenariat. L'objectif de cette initiative est de promouvoir l'employabilité des jeunes casablancais issus des quartiers défavorisés et de favoriser leur insertion professionnelle dans le secteur du sport.

Ce partenariat s'est concrétisé à travers la participation de Lydec à plusieurs ateliers et événements d'orientation organisés par TIBU en faveur des jeunes :

- La semaine de l'emploi par le sport : Organisée du 24 au 29 Mai 2021, la semaine de l'emploi par le sport a pour objectif de permettre aux jeunes de

Promouvoir l'employabilité des techniciens et artisans

Programme de formation en alternance (électricité)

En 2021, Lydec a lancé un projet de formation en alternance, pour le métier de technicien électricité, via l'Académie Lydec pour contribuer à l'insertion professionnelle des jeunes et à la promotion de la diversité dans les métiers techniques, encore majoritairement exercés par des hommes.

Ce projet a mobilisé deux partenaires académiques et deux autres entreprises opérant dans les métiers de l'électricité. Il a finalement abouti à la **formation de 25 jeunes et au recrutement de 10 techniciens** électriciens au sein de Lydec, dont 2 femmes.

9^E EDITION DE L'OPERATION RAMADAN ATTADAMOUN, UNE ACTION DE SOLIDARITE DE PROXIMITE

En cohérence avec son engagement en faveur de la solidarité de proximité, Lydec et sa Fondation ont organisé la 9^e édition de l'opération annuelle « Ramadan Attadamoun », entre avril et mai 2021, en s'adaptant au contexte de pandémie Covid-19.

Près de **1 650 paniers et bons d'achats** de produits alimentaires et sanitaires de première nécessité ont ainsi été distribués au profit des familles du Grand Casablanca dans le besoin, via différents canaux :

800 paniers

de produits alimentaires et sanitaires de première nécessité ont été distribués en partenariat avec la Banque Alimentaire et les autorités locales ;

Près de

850 bons d'achats

ont été distribués auprès d'autres personnes et familles dans le besoin, et ce, en partenariat avec dix associations locales, réparties sur le territoire du Grand Casablanca.

A noter que sur la période 2015-2020, ce sont près de **6 000 paniers** qui ont été distribués à des familles dans le besoin à l'occasion de l'opération annuelle Ramadan Attadamoun, et ce, en partenariat avec plusieurs associations.



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

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

