

Lydec est un opérateur de services publics qui gère la distribution d'eau et d'électricité, la collecte des eaux usées et pluviales et l'éclairage public pour 4,2 millions d'habitants de la Wilaya du Grand Casablanca. Nous fournissons des services essentiels et nos activités jouent un rôle majeur et structurant dans l'urbanisation à long terme et la conception de la ville de demain.

Conscients des exigences de la responsabilité qui a été confiée à notre entreprise dans le cadre d'un contrat de gestion déléguée, nous accomplissons nos missions avec comme principaux objectifs de fournir en continu un service de qualité à nos clients et de contribuer à l'amélioration durable du cadre de vie des habitants, tout en accompagnant et en anticipant le développement de la plus grande agglomération du Royaume.

En effet, notre entreprise doit s'adapter en permanence aux nouveaux enjeux du développement du Grand Casablanca, marqué par une accélération importante du rythme d'urbanisation. Cette situation donne lieu à l'émergence de nouvelles problématiques économiques, sociales et environnementales. Experts dans nos métiers, nous devons anticiper leur évolution et inscrire notre entreprise dans une dynamique d'amélioration continue, afin de répondre au mieux aux attentes évolutives de nos parties prenantes et aux exigences de développement de Lydec.

De par ses métiers, les synergies qui en découlent et son ancrage territorial, notre entreprise développe ainsi en continu, au-delà de son expertise technique, clientèle et managériale, une démarche sociétale adaptée à ses différentes parties prenantes (clients, salariés, collectivités, élus, associations, etc.), fondée sur la proximité, la confiance, l'éthique et la transparence.

Notre entreprise est engagée dans une politique de développement durable qui prend en compte les attentes de ses parties prenantes. Cette démarche se traduit au travers des 4 engagements et 20 objectifs de notre plan d'actions développement durable (PADD 2020). Nous souhaitons ainsi contribuer à la construction d'un cadre de vie harmonieux, où la performance économique est conciliée avec la protection de l'environnement et l'équité sociale.

Notre politique de management de la performance globale repose sur une démarche intégrée de management des risques, notamment professionnels, industriels, environnementaux, sociétaux, opérationnels, ceux liés à la sécurité de l'information, ainsi que sur un engagement de conformité aux exigences légales, réglementaires, contractuelles, et toutes celles décidées par notre entreprise ou par le Groupe SUEZ.

Afin de structurer notre démarche dans sa globalité, notre entreprise s'est dotée d'un projet d'entreprise «Synergies 2020». Bâti sur la base d'une large écoute des parties prenantes, de l'analyse de l'environnement externe et de nos ambitions, «Synergies 2020» fixe trois orientations stratégiques et un socle commun à nos missions:

- Être à l'écoute et au service de tous nos clients
- Être le partenaire quotidien des collectivités, de leurs habitants et de leurs représentants
- Être la référence professionnelle durable des entreprises de service public

En s'appuyant sur une équipe mobilisée, fière de ses métiers, qui s'adapte à son environnement et soucieuse de la performance globale de l'entreprise.

Notre projet d'entreprise «Synergies 2020» se décline en 6 enjeux qui définissent notre ambition de développement et permettent d'en fixer les objectifs :

- **Client** : Etablir une relation de confiance avec l'ensemble de nos clients à travers la proximité et les offres de services.
- **Contrat de gestion déléguée** : Faire évoluer le contrat en vue de répondre aux problématiques liées à la réalisation et au financement des investissements et de se préparer à l'harmonisation du périmètre.
- **Excellence opérationnelle** : Favoriser l'innovation, encourager la recherche en harmonisant les pratiques et en mesurant les performances des métiers et des processus pour contribuer à la performance économique et environnementale du Grand Casablanca.
- **Image et Culture d'entreprise** : Etre perçue et reconnue comme une entreprise proche, citoyenne et innovante, dotée de l'excellence opérationnelle.
- **Responsabilité Sociétale de l'Entreprise** : Renforcer l'ancrage territorial à travers un engagement plus actif dans les actions de développement durable. Les engagements en matière de RSE sont définis dans notre Plan d'Actions Développement Durable (PADD) 2020.
- **Ressources humaines** : Développer et valoriser les compétences, mobiliser les énergies et l'intelligence collective au service de la stratégie de Lydec.

Les réponses stratégiques à ces enjeux, associées au développement de nos collaborateurs, s'inscrivent dans le respect de nos valeurs : Exemplarité, Professionnalisme, Confiance, Cohésion, Esprit citoyen, Innovation. Celles-ci, nous rassemblent et nous guident dans l'exercice de notre mission et dans chacune de nos actions.

Pour atteindre nos orientations stratégiques et répondre au mieux aux enjeux de l'entreprise, nous nous engageons à faire progresser notre système de management de la performance, selon une approche intégrée. Cette approche est basée sur les principes de management par les processus, l'amélioration de nos performances et leur reconnaissance, notamment :

- Pour la satisfaction de nos clients - ISO 9 001,
- Pour la prévention des risques, la santé et la sécurité au travail - OHSAS 18 001,
- Pour la sécurisation du système d'information, l'amélioration des services aux clients et l'instauration d'une culture sécurité - ISO/CEI 27 001,
- Pour la prévention et la limitation des impacts sur l'environnement - ISO 14 001,
- Pour la maîtrise du processus d'analyse, de mesure et d'étalonnage – ISO/CEI 17 025.

Nous exerçons par ailleurs nos missions, tout en développant notre performance opérationnelle et la recherche permanente de l'efficacité, en nous appuyant sur nos capacités de transversalité, d'innovation et d'agilité, qui représentent les piliers structurants de Synergies 2020.

Cette politique fixe le cap et fédère nos objectifs et nos actions dans le cadre de nos processus, nos projets et nos activités. Elle constitue une vision commune et partagée qui mobilise tous les collaborateurs de Lydec pour satisfaire durablement l'ensemble de nos parties prenantes, et répondre aux enjeux de performance économique, sociale et environnementale de Lydec.

Casablanca, le 06 Janvier 2016

Jean- Pascal DARRIET

Directeur Général

