

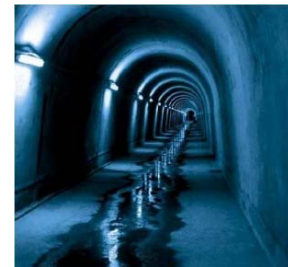


ETUDE DE CAS : MAROC

LYDEC : DISTRIBUER DE L'ÉLECTRICITÉ, DE L'EAU POTABLE ET DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT DANS LES QUARTIERS DÉFAVORISÉS DE CASABLANCA

Synthèse

En 1997, les autorités marocaines ont choisi LYDEC, un consortium privé géré comme une filiale de SUEZ Environnement, pour gérer les réseaux d'électricité, d'eau et d'assainissement de Casablanca dans le cadre de l'Initiative nationale pour le développement humain. Le but de ce contrat de gestion de 30 ans est d'assurer l'accès à des services essentiels (électricité, eau et assainissement) aux habitants de Casablanca, y compris les pauvres vivant dans les bidonvilles ou les implantations illégales. Grâce à son partenariat avec les pouvoirs publics



et à une étroite collaboration avec les usagers locaux par le biais d'un réseau de représentants de rues, LYDEC a permis d'augmenter de manière significative le nombre de personnes ayant accès à des services d'électricité et d'eau.

Résultats positifs pour les populations pauvres

- LYDEC propose des programmes de développement responsables du point de vue social, qui fournissent des biens et services de meilleure qualité aux clients (électricité, eau potable et collecte des eaux usées), améliore les conditions de vie et réduit l'exclusion sociale des populations les plus pauvres de Casablanca.
- Les services de LYDEC de distribution d'électricité et d'eau ainsi que de collecte des eaux usées pour les quartiers les plus pauvres de Casablanca offrent de nombreuses opportunités d'emplois directs dans le cadre des missions d'installation et d'entretien liées à ces projets. Environ 600 opportunités d'emploi ont été offertes par l'intermédiaire de LYDEC afin de construire le réseau routier et environ 1 250 postes de représentant de rue ont été créés en vue de la normalisation et de la gestion efficace des réseaux.
- Les projets de LYDEC au Maroc ont contribué à la création de nombreuses activités commerciales et de production et créé de nombreuses opportunités de micro-entreprises.
- LYDEC a été en mesure de fournir des services aux classes sociales les plus pauvres et d'impliquer cette population dans l'élaboration des projets.
- Le projet « Connections Bleues » de LYDEC a permis à 12 000 ménages à Casablanca d'avoir accès à l'eau potable et a réduit les pertes en eau à travers les raccordements.
- Les installations d'accès à l'eau potable de LYDEC garantissent un environnement durable, émancipent les femmes, améliorent l'hygiène et évitent la propagation des maladies.



Entreprendre au bénéfice de tous
Quand business et développement vont de pair



- En offrant un accès aux services essentiels, LYDEC améliore les conditions pour l'éducation des enfants. La protection maternelle et les taux de survie des enfants ont été améliorés grâce à une meilleure formation des mères.
- Les raccordements au réseau électrique de LYDEC ont réduit les principaux risques associés aux raccordements illégaux ainsi que le budget que les ménages réservaient à l'énergie, qui est passé d'un montant compris entre 200 et 300 DH (17 USD) par mois à 70 DH (6 USD) par mois.
- Grâce à l'amélioration et à la modernisation des services au client tenant compte des besoins en évolution des habitants de Casablanca, la satisfaction des clients est passée de 50 pour cent en 1997 à 70 pour cent en 2006.

Résultats positifs pour l'entreprise

- En 10 ans, Lydec a augmenté de 20% le nombre de ses clients pour les services d'électricité et d'eau.
- En 9 ans, le taux de satisfaction des clients de Lydec est passé de 50 % à 70 %.
- Grâce à ces performances impressionnantes, Lydec a vu son contrat avec le gouvernement s'étendre également à l'éclairage public.

Principales contraintes

- *Connaissances et compétences :*
 - Les fournisseurs et les sous-traitants manquent de compétences informatiques.
 - Les municipalités n'avaient pas les connaissances nécessaires en gestion de l'électricité.

Stratégies clés

- *Investir dans l'élimination des contraintes :* LYDEC a construit un centre de formation à l'informatique.
- *Tirer parti des atouts des populations pauvres :* LYDEC a mis en place un système de gestion de la distribution d'électricité dans chaque district et compte sur les représentants de rue pour gérer et coordonner les opérations quotidiennes.



Grille de stratégies

		Stratégies				
Lydec		Adapter les Produits et les processus	Investir dans l'élimination des contraintes pauvres	Tirer parti des atouts des populations pauvres	Combiner les ressources et les capacités de différents acteurs	Se concerter avec les gouvernements sur la politique à suivre
Contraintes	Informations sur le marché					
	Cadre réglementaire					
	Infrastructures matérielles					
	Connaissances et compétences					
	Accès aux services financiers					

Opportunités pour la reproduction et le passage à une plus grande échelle

- L'approche réussie de LYDEC pour fournir de l'électricité aux quartiers défavorisés de Casablanca en 1998 a été reproduite pour d'autres services comme l'eau, l'assainissement et l'éclairage public.
- Le principal modèle de gestion conceptuelle de LYDEC à Casablanca et Mohammedia a par la suite été adopté dans d'autres villes du Maroc, à savoir Tanger-Tétouan et Rabat, et ce modèle pourrait être reproduit dans d'autres pays.