

# Lydec et l'innovation : un parcours initiateur

**Lydec est un acteur engagé dans la vie de la métropole casablancaise ; son projet d'entreprise est fortement marqué par la nécessité d'innover pour répondre à la demande d'une population de plus en plus développée et diversifiée. « Synergies 2020 » repose sur une stratégie d'amélioration continue ; la démarche d'innovation constitue un processus complet de mise en place des idées qui apportent de la valeur ajoutée à l'entreprise. Cela ne concerne pas seulement la génération d'idées, mais aussi l'affinement de celles-ci, leur prototypage, la co-conception et le développement de projets.**

Bennouna Zineb

Chef de Département Innovation Lydec

Direction de la Communication, du Développement durable et de l'Innovation

Opérateur en charge de la gestion déléguée des services d'accès à l'eau, de l'assainissement, de l'électricité et de l'éclairage public pour les habitants du Grand Casablanca, Lydec est un acteur engagé dans une démarche d'innovations de par la nature de ses métiers et des missions qui lui ont été confiées.

Dans ce cadre, Lydec a fait de l'innovation un levier majeur de son projet d'entreprise « Synergies 2020 » et l'a placée au cœur de l'enjeu « Excellence opérationnelle ». Il s'agit de favoriser l'innovation, l'intégration des nouvelles technologies, l'identification et l'application des bonnes pratiques, l'amélioration en continu et le respect des processus pour développer la productivité et la performance de l'entreprise.

Pour pérenniser la culture d'innovation, cultiver davantage cet état d'esprit, le partager et l'encourager au quotidien, l'entreprise a déployé sa démarche d'innovation participative en 2014.

Cette démarche d'innovation constitue un processus complet de mise en place des idées qui apportent de la valeur ajoutée à l'entreprise. Cela ne concerne pas seulement la génération d'idées, mais aussi l'affinement de celles-ci, leur prototypage, la co-conception et le développement de projets.

## Une première initiative

Parmi l'une de ses premières initiatives, et afin de sensibiliser les collaborateurs à l'importance d'innover, Lydec a organisé, en mars 2014, un événement majeur destiné à l'ensemble des membres du Comité d'orientation avec la présence d'une sommité en termes d'innovation et de créativité, M. Luc de Brabandère (ingénieur, professeur, philosophe d'entreprise...). Un événement qui a marqué les esprits à plus d'un titre. La brillante intervention de M. Luc de Brabandère a été suivie par l'organisation d'ateliers créatifs ludiques et innovants basés sur la « régression » où les collaborateurs Lydec ont pu développer quelques idées novatrices répondant à dix problématiques majeures de l'entreprise.

Pour encourager le partage des idées, Lydec a mis en place une plateforme participative ouverte à tous les collaborateurs pour poster et transmettre, d'une manière confidentielle, leurs idées. Cette plateforme a contribué à encourager l'esprit d'innovation en dépassant les frontières organisationnelles en interne.

## Les Trophées Innovation Lydec

Aussi, et afin de promouvoir les projets innovants créateurs de valeur et valoriser les équipes gagnantes, Lydec a lancé les « Trophées Innovation ». Ces trophées ont également pour vocation de présélectionner les projets candidats aux Trophées Innovation SUEZ, événement auquel Lydec participe tous les ans et remporte un trophée.

Ainsi, au vu de trois éditions, pas moins de cent projets Lydec ont été déposés, dont une quarantaine de projets primés. Les Trophées Innovation Lydec ont connu un succès grandissant avec le lancement, notamment, du prix « Coup de cœur des collaborateurs ». Ce prix permet aux porteurs de projets de « marketer » et de faire connaître leur innovation d'une manière ludique, ce qui a créé une émulation au sein des collaborateurs Lydec.

Autre initiative, Lydec a mis en place en mars 2017 les workshops, « Comment booster votre créativité ? », destinés aux collaborateurs Lydec. Ces workshops ont 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.

## Lydec Open Innovation

En 2017, pour mieux répondre à l'enjeu « Excellence opérationnelle » du projet d'entreprise « Synergies 2020 » et pour insuffler le concept de l'intelligence collective, Lydec fait monter en puissance sa stratégie d'innovation en s'appuyant aussi bien sur les compétences de ses collaborateurs que celles des acteurs externes à son environnement. Lydec lance ainsi sa stratégie « Lydec Open Innovation » qui vise à stimuler, à promouvoir des initiatives et des solutions innovantes, simples et intuitives, centrées sur les usages qui répondent aux besoins des clients en s'appuyant sur toutes les potentialités de ses parties prenantes (collaborateurs internes ainsi que les acteurs de l'écosystème d'innovation et d'entrepreneuriat marocain).

*Les parties prenantes, acteurs de l'écosystème d'innovation et d'entrepreneuriat.*

Première expérience d'ouverture vers l'externe, le lancement, en mars 2017, du programme « Lydec Open Innovation » basé sur trois volets :

- Un atelier d'inspiration et de sensibilisation à l'innovation où un panel de jeunes entrepreneurs ayant réussi ont partagé avec les collaborateurs Lydec leurs parcours, leurs réussites, afin de les inspirer et de leur donner envie d'innover et de participer au Hackathon.
- Le Hackathon « Lydec Open Innovation » qui a rassemblé, les 18/19 mars 2017, au siège de Lydec, une soixantaine de collaborateurs de l'entreprise et d'acteurs externes afin de concevoir et produire, en trente-six heures, des solutions innovantes répondant au challenge proposé : « Lydec de demain : quels services aux clients et aux habitants du Grand Casablanca ? ».

- Un accompagnement pédagogique et technique « Next Steps » dont l'objectif est de déployer les projets gagnants du Hackathon « Lydec Open Innovation ».

Dans cet élan d'ouverture, et afin d'associer ses parties prenantes à sa réflexion, Lydec a conclu un partenariat avec *Economia*, Centre de recherche de HEM. Ce partenariat vise la concrétisation de deux projets :

- La création d'un Observatoire de l'Innovation sociale, destiné à produire des indicateurs sur les innovations sociales au Maroc et dont les premiers travaux porteront sur la réalisation d'une étude d'impact socio-économique des principaux acteurs du Grand Casablanca, et plus particulièrement de Lydec ;
- La mise en place d'un « City Lab » sur le thème de la transition vers une ville durable qui permettra de contribuer à la mise en place d'un écosystème d'innovation collectif afin de définir et de mettre en œuvre des solutions structurantes et pérennes autour d'enjeux du développement urbain durable du Grand Casablanca.

Lydec a aussi mis en place son projet stratégique, « Ancrer une culture d'innovation pérenne en l'intégrant dans les projets stratégiques et processus de Lydec », dans le but de sensibiliser les collaborateurs à l'importance d'innover en interne ; de co-construire avec les parties prenantes, acteurs de l'écosystème ; d'anticiper les attentes de ses clients en leur proposant des solutions innovantes, simples et intuitives, centrées sur les usages et qui répondent à leurs besoins d'expérience et d'information ; et de soutenir ainsi la transformation de ses métiers. Pour cela, Lydec s'appuie sur l'approche du « **Design Thinking** » qui se veut une synthèse entre **la pensée analytique** et **la pensée intuitive** basée sur un processus de co-créativité impliquant des retours de **l'utilisateur final**. **Ce dernier** participe aux cinq sprints du processus d'innovation partant de la phase « définition de la problématique » jusqu'au « prototypage et test », passant par « l'idéation ».

## Le challenge de l'Innovation Week du groupe Suez

Lydec a aussi conçu un programme ambitieux de mobilisation et de participation de l'ensemble des parties prenantes pertinentes, membres de l'écosystème d'innovation et d'entrepreneuriat au Maroc dans le cadre de « l'Innovation Week », un événement majeur du Groupe Suez prévu du 12 au 19 octobre 2018 autour de l'innovation. À cet effet, Lydec a organisé l'évènement « **Start with Start-ups** » dédié aux start-ups et jeunes entrepreneurs autour de deux séquences majeures :

1. Une **table-ronde** composée de parties prenantes, acteurs de l'écosystème d'innovation et d'entrepreneuriat au Maroc sous le thème : « **L'Open Innovation vue par les start-ups** ». Il s'agit d'une séquence où on se pose les questions : pourquoi impliquer les parties prenantes au processus d'innovation de l'entreprise ? Quels « modèles » d'Open Innovation mettre en place pour des partenariats win-win ? Moment de partage d'une réflexion, d'une expérience, d'un know-how sur l'Open Innovation. Aussi, des jeunes entrepreneurs, des start-ups nous expliqueront comment ils ont mis en pratique des idées et des concepts innovants pour créer des business à fort impact. Leur retour d'expérience favorise l'émergence d'idées nouvelles et leur concrétisation en collaboration avec les entreprises.
2. **Start-ups Expo** : une opportunité pour les start-ups marocaines de présenter, durant deux jours, leurs produits et solutions aux collaborateurs Lydec dans le but de les familiariser davantage avec les acteurs de l'écosystème d'innovation et d'entrepreneuriat marocain.

## Quelques chiffres de la démarche d'innovation participative :

- **293 idées** postées sur la plateforme « Almoubtakiroune » depuis le lancement de cette plateforme en novembre 2014, dont 50 idées déployées ou en test ;
- **100 projets innovants** déposés aux Trophées Innovation Lydec, dont 40 primés (trois éditions) ;
- **120 collaborateurs Lydec** ayant bénéficié du workshop « Comment booster votre créativité ? » (deux éditions : 2017 et 2018) ;

- **3 projets gagnants** lors du Hackathon Lydec Open Innovation organisé les 18/19 mars 2017 sous le thème « Lydec de demain : quels services aux clients et aux habitants du Grand Casablanca ? » ;
- **10 projets stratégiques** retenus pour un accompagnement créativité en 2018 ;
- **8 séances de Design Thinking** réalisées avec les chefs de projets et sponsors
- **5 sujets traités** avec l'approche du Design Thinking avec la communauté Synergies 2020 ;
- **11 catégories** de parties prenantes de l'écosystème innovation identifiées :
- **15 start-ups** ayant participé à la Start-up Expo.

## Nos perspectives 2019

Dans un contexte marqué par l'accélération de la mondialisation, la révolution technologique (à travers notamment le Big Data, l'intelligence artificielle et la transformation digitale des entreprises), par la libéralisation du secteur de l'énergie, par des marchés de plus en plus ouverts et concurrentiels et par un écosystème entrepreneurial marocain en pleine expansion, l'innovation est devenue un levier majeur pour accompagner l'évolution de nos métiers.

En 2019, pour mieux répondre à l'enjeu « Excellence opérationnelle » du projet d'entreprise « Synergies 2020 », Lydec entend renforcer davantage sa démarche d'innovation en interne et faire monter en puissance sa stratégie d'Open Innovation en s'appuyant aussi bien sur les compétences de ses collaborateurs que sur celles des acteurs externes à son environnement. Dans la perspective de :

- Anticiper les attentes de ses clients en leur proposant des solutions innovantes, simples et intuitives, centrées sur les usages et qui répondent à leurs besoins d'expérience et d'information.
- Renforcer le positionnement de Lydec au sein de l'écosystème de l'innovation et de l'entrepreneuriat au Maroc.
- Impulser et accompagner la transformation de nos métiers.
- Contribuer à développer la productivité et la performance de l'entreprise.

## Réponses stratégiques :

- Renforcer la mobilisation de nos équipes en interne pour ancrer une culture d'innovation pérenne, cultiver cet état d'esprit, le partager et l'encourager au quotidien à travers, notamment, le lancement de la compétition « **Pitch Innov** », de la **plateforme collaborative, d'innovation...**
- Développer des synergies avec les acteurs de l'écosystème de l'innovation et de l'entrepreneuriat au Maroc pour insuffler le concept de l'intelligence collective à travers, notamment, la mise en place du **Lydec Open Lab**, un espace physique d'innovation où les collaborateurs Lydec et les parties prenantes, membres de l'écosystème contribueront ensemble à trouver des solutions innovantes. Développer également des synergies à travers des partenariats avec les **universités/écoles, les start-ups et PME, les laboratoires et centres de recherche** dans une logique d'incitation des jeunes pousses à trouver des solutions innovantes répondant à nos problématiques métiers.
- Structurer davantage notre relation avec l'Innovation Groupe afin de renforcer l'échange de bonnes pratiques, déployer les initiatives innovantes développées dans les différentes BU et partager notre démarche d'innovation et notre expérience sur le sujet sur l'ensemble d'AMEI (Africa, Middle-East, India).