



## ESTUDIO DE CASO — MARRUECOS

### LYDEC: Llevar servicios públicos básicos a los habitantes más pobres de Casablanca

En 1998, el Gobierno de Marruecos otorgó a Lyonnaise de Eaux de Casablanca (LYDEC) –subsidiaria de Suez Environment, el gigante francés del agua y los desechos–, una concesión de 30 años y un mandato para mejorar los servicios básicos de la ciudad.

Hace 11 años, la lenta filtración de agua de las cañerías y el desvío ilegal de electricidad en los tugurios de Casablanca perjudicaba bastante más que el mero resultado final de la empresa a cargo. A medida que los ingresos del agua y la electricidad disminuían, la empresa que administraba estos sistemas y que también estaba a cargo de la red de saneamiento de la ciudad comenzó a reducir gradualmente las inversiones que habrían mejorado la calidad de vida de los millones de habitantes pobres de la ciudad. Como resultado, alrededor de 30% de los 4,5 millones de residentes de Casablanca subsistían en condiciones de vida menos que óptimas.

Hoy, la situación ha cambiado drásticamente. Hay pocas fugas ilegales, los servicios son baratos y confiables y se han extendido a varios cientos de miles de habitantes. Estas mejoras también impulsan a muchos residentes a crear sus propios negocios, situación que ayuda a más gente a salir de la pobreza.

‘[Nos] instaron a traer energía eléctrica a los tugurios y asentamientos informales, los que antes carecían de servicios regulares’, señaló Jean-Pierre Ermenault, Director Gerente de LYDEC. El desafío era abordar simultáneamente dos vías: reducir las mermas y aumentar el acceso de más hogares a servicios básicos.

Una de las innovaciones realizadas por LYDEC consistió en contratar a cientos de los llamados representantes vecinales: habitantes del lugar que se convertirían en agentes de facto de LYDEC en las calles. Se pensó que si estas personas recibían capacitación técnica y administrativa, podrían mejorar los servicios locales al supervisar las operaciones en el vecindario y recaudar cada uno el pago de 20 familias.

Los problemas surgieron de las autoridades municipales y las industrias locales, cuyas prioridades diferían de las de LYDEC; no obstante, la solución vino gracias a la participación mutua. ‘Las autoridades querían reubicar a las personas que vivían en los asentamientos informales y LYDEC tuvo que negociar con las autoridades para suministrar estos servicios’, comentó el Sr. Ermenault.

Al mismo tiempo, la empresa recibió el apoyo fundamental del Rey de Marruecos, quien en 2005 inició un programa nacional para abordar la pobreza por medio de la planificación urbana. Conocido como Iniciativa Nacional de Desarrollo Humano, este plan impulsó la conexión de servicios básicos en los tugurios urbanos.

En total, LYDEC ha invertido unos 220 millones de Euros en proyectos de agua, saneamiento y electricidad. También hay muchísimos menos robos de agua. La empresa calcula que gracias a sus gestiones se ahorran unos 25 millones de metros cúbicos de agua al año. Más aún, las mejoras realizadas por LYDEC han creado las condiciones necesarias para la instalación y el florecimiento de microempresas.

La vida cotidiana de los pobres ha mejorado, ya que hoy hay unos 65.000 nuevos hogares conectados al sistema de electricidad y agua de Casablanca, es decir, un aumento de 20% en 10 años. Ahora que más hogares cuentan con electricidad, los niños pueden estudiar en horas vespertinas. Por último, LYDEC también ha puesto indirectamente más dinero en el bolsillo de los pobres de Casablanca, ya que el presupuesto destinado a energía entre los habitantes de los tugurios urbanos de Casablanca ha bajado de US\$17 a US\$6 al mes.