

# SOMMAIRE

|   |                                   |     |
|---|-----------------------------------|-----|
|    | PREAMBULE.....                    | 01  |
|    | CHIFFRES CLÉS.....                | 03  |
|    | INVESTISSEMENTS.....              | 05  |
|    | ELECTRICITE.....                  | 12  |
|  | EAU POTABLE.....                  | 22  |
|  | ASSAINISSEMENT.....               | 32  |
|  | CLIENTELE ET MARKETING.....       | 41  |
|  | RESSOURCES HUMAINES.....          | 59  |
|  | LOGISTIQUE.....                   | 66  |
|  | SYSTEMES D'INFORMATION.....       | 68  |
|  | FINANCES.....                     | 78  |
|  | AUDIT ET CONTROLE DE GESTION..... | 109 |
|  | BILAN DE GOUVERNANCE.....         | 115 |
|  | PERSPECTIVES D'AVENIR.....        | 116 |

# Préambule

La Régie Autonome de distribution d'Eau et d'Electricité de Meknès assure la distribution d'eau et d'électricité et la gestion du service d'assainissement liquide, aux habitants de la ville de Meknès et certaines communes rurales.

En 2020, la RADEM a été confrontée aux aléas de la propagation de la pandémie **COVID-19** notamment :

- L'effet sur la santé des employés de la RADEM ;
- L'impact économique ;
- Les contraintes sanitaires et économiques rencontrées par les entreprises chargées par la RADEM pour la réalisation de ses projets.

Toutefois, en 2020, La Régie a déployé tous ses efforts pour atténuer à la fois l'impact sanitaire et économique de la pandémie et veiller à ce que ses objectifs stratégiques qui lui sont assignés soient réalisés notamment :

- Le maintien de la dynamique de ses investissements ;
- L'équipement des zones démunies en eau, assainissement et électricité ;
- La sécurisation de l'alimentation et la continuité de service ;
- L'optimisation de l'exploitation et de la gestion ;
- L'amélioration continue des performances techniques, commerciales et financières ;
- La réactivité de ses interventions et la satisfaction de son citoyen.

Durant l'année 2020, la Régie a investi une enveloppe de **249,37 MDH** pour accompagner les besoins en infrastructures de la ville de Meknès en

priviliégiant le bien-être des citoyens de la ville et son développement urbain économique durable.

L'année a été marquée par :

- La Restructuration du centre Zoualet dans le cadre de la convention de mise à niveau des Centres à Dkhissa sur une superficie de 430 ha, pour une population à saturation de l'ordre de 85 000 habitants, et vise les projets inscrits dans le plan d'action de la régie pour un coût global de **92 MDH TTC** ;
- La signature de la convention de partenariat et de financement pour la réalisation du projet d'assainissement liquide des centres ruraux (PNA).

Les principaux faits marquants de l'année 2020 se présentent comme suit :

- La régression des ventes d'énergie de **1.8%** et l'augmentation des ventes d'eau de **4.38%** par rapport à l'année précédente et ce suite aux aléas de la pandémie Covid-19 ;
- Le chiffre d'affaires de **886.9 MDH**, a régressé de **0.5%** par rapport à l'année 2019 ;
- L'amélioration du taux de rendement du réseau d'eau potable à **71.66%** ;
- L'extension du linéaire du réseau eau de **1,9%** pour atteindre **1 806 km** à fin 2020 contre **1 771 km** à fin 2019 et du linéaire du réseau électricité de **1,48%** pour atteindre **2 813 km** à fin 2020 contre **2 772 km** à fin 2019.

## Synthèse des réalisations :

**Ces investissements visent la sécurité d'alimentation et la continuité de service, le renforcement et l'extension des infrastructures de base. En 2020, les investissements réalisés par la Régie ont atteint 92MDH, soit un taux de réalisation de 36,93% de l'enveloppe globale prévue.**

Les principaux projets structurants réalisés ont concerné :

#### **Pour l'électricité :**

-La réalisation de 100% du projet de renforcement du réseau HT en amont du poste JBABRA et la mise en service du troisième transformateur qui permettra de garantir une puissance de 72MVA ;

-La rénovation de l'ancien répartiteur 20KV du poste source Zerhoun et rééquipement du répartiteur Sidi Bouzekri ;

-La poursuite de l'installation de cellules étanches par l'équipement de **35** postes de distribution publique, afin de maîtriser le risque de coupure d'électricité ;

-La poursuite du programme de renforcement et renouvellement du réseau MT par la pose de 14000 ml de nouveaux câbles MT

Entretien de **8** transformateurs 60/20KV des postes sources Zerhoun, Jbabra et Meknès ;

-La maintenance préventive des postes MT/BT en réalisant l'entretien et la mise en conformité de **200 postes** de distribution publique ;

-La poursuite de la campagne de contrôle comptage des clients MT et BT afin de lutter contre les fraudes et de détecter des pertes non techniques.

#### **Pour l'assainissement liquide :**

- Dédoublage du collecteur F en T180 sur environ 570 ml, Pose d'un collecteur DN1600 sur un linéaire de 160 ml, et d'un collecteur DN1400 sur un linéaire de 221ml et ce entre BAB RHA et quartier AJLAL ;

- Réalisation du projet de discontinuité de l'émissaire Boufekrane sur un linéaire de **911** ml de diamètre **T130** et de **512 ml** de diamètre **DN 800** ;

- Remplacement du collecteur GA entre LAMSALLA et SOUK MABROUKA sur un linéaire de **1022 ml** en **DN1000** ;

- Dédoublage du collecteur G entre quartier ZITOUNE et Lot TAZI sur un linéaire de **340 ml** en **DN1200**, et 261 ml en ovoïde **T150** ;

- Remplacement du collecteur L sur un linéaire de **600 ml** en **T130**, et pose de **360 ml** en **DN500** le long de l'Av LAHBOUL.

#### **Pour l'eau potable :**

-La réhabilitation et renouvellement du réseau vétuste (branchements et réseau) ;

-Le renouvellement d'environ **31 858 ml** de conduites de distribution ;

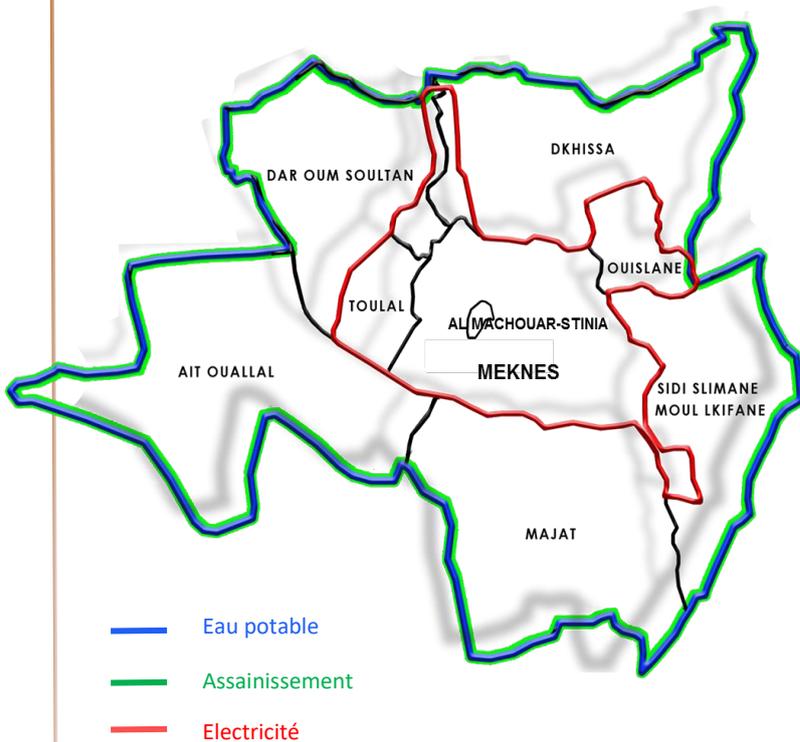
- Le renouvellement d'environ **3 384** branchements d'eau ;

- Le renouvellement de **171** vannes de différents diamètres réparti sur l'ensemble des quartiers de la ville.

Dans le cadre de la continuité de ses efforts en matière de gestion de la clientèle, la RADEM a poursuivi sa politique d'amélioration de la qualité de service notamment l'accompagnement des citoyens dans la période Covid-19, la réduction des délais de ses interventions, le développement et l'élargissant de ses canaux de paiement, l'aménagement des agences commerciales, l'octroi des facilités de paiement,...

2020 est une année de digitalisation par excellence. En effet, la régie a accéléré tous les investissements liés à l'aspect digital et a élaboré une feuille de route digitale qui priorise le volet clientèle en premier lieu. L'objectif est de fournir à nos clients et promoteurs l'accès à des plateformes numériques leurs permettant de bénéficier de tous les services offerts par la régie. Deuxièmement, la RADEM qualifiera ses employés pour être des vrais acteurs de changement et de la transformation numérique de la régie. Elle mettra à leurs dispositions des outils dernière génération qui lui faciliteront la tâche (applications mobiles, smartphones et tablettes, logiciels,...). Le digital touche également le volet opérationnel à travers la modernisation de la gestion et équipements réseaux, la conduite centralisée, SIG, GMAO, etc...

# Chiffres clés 2020



## Population par commune :

|                          |  |         |
|--------------------------|--|---------|
| <input type="checkbox"/> | Commune de Meknès:   | 520 428 |
| <input type="checkbox"/> | Commune El Méchouar Stinia:                                | 4 664   |
| <input type="checkbox"/> | Commune de Toulal:   | 19 077  |
| <input type="checkbox"/> | Commune de Ouislane:                                       | 87 910  |
| <input type="checkbox"/> | Commune Rurale de Dkhissa (Partiellement):                 | 19 908  |
| <input type="checkbox"/> | Commune Rurale Dar Oum Soultan (Partiellement):            | 8 840   |
| <input type="checkbox"/> | Commune Rurale Sidi Slimane Moul Lkifane (Partiellement) : | 19 151  |
| <input type="checkbox"/> | Commune Rurale Aït ouallal (Partiellement):                | 5 330   |
| <input type="checkbox"/> | Commune Rurale Mejjat (Partiellement):                     | 9 074   |

## Finance et comptabilité



Valeur ajoutée : **272 MDH**

Capacité d'autofinancement : **43 MDH**

Excédent brut d'exploitation : **130 MDH**

Résultat Financier : **4.1MDH**

Trésorerie nette : **281 MDH**

Résultat net : **-29 MDH**

## Ressources humaines

# RH

## 539

Collaborateurs

Taux de recrutement (%) : **5.56**

Taux d'encadrement (%) : **21.89**

## 119

Femmes

## 420

Hommes

Taux de démission (%) : **0.55**

Taux de féminisation (%) : **22.07**

Accident de travail (J/A) : **45.16**

## Electricité



**234 157**  
Clients desservis

Evolution des clients : **3%**

Taux d'évolution de la demande : **1.5 %**



**100%** Taux de desserte

**92.24%** Taux de rendement

**99.20%** Taux de branchement



**3** Postes sources

**2 813,18 Km**  
Réseau électricité



**272 MVA**  
Puissance Installée

**164 MVA**  
Puissance garantie

## Eau potable



**217 411**  
Clients desservis

Evolution des clients : **4%**

Taux d'évolution de la demande : **3 %**



**100%** Taux de desserte

**71,66%** Taux de rendement

**99.10%** Taux de branchement



**1 806 Km**  
Réseau eau potable



**122 060m<sup>3</sup>**  
Capacité globale de réservoirs

Taux de conformité des eaux **100%**

## Assainissement liquide



**1** Station d'épuration



**1 383Km**  
Réseau Assainissement



**99%**  
Taux de desserte

**10.5Mm<sup>3</sup>** Volume traité  
**95%** Collecte des eaux usées



**50%** Taux de dépollution

**25%** Taux de curage

## Clientèle



**13**

**Agences  
commerciales**

### Ventes (HRF) en MDH HT

|                       |              |
|-----------------------|--------------|
| Administrations       | : <b>47</b>  |
| Collectivités locales | : <b>39</b>  |
| Organismes            | : <b>1,5</b> |
| GC                    | : <b>58</b>  |
| Particuliers          | : <b>595</b> |

**71,14 %**  
**Encaissement RADEM**

**28,86 %**  
**Encaissement Externalisé**

### Taux de Recouvrement

|                       |                  |
|-----------------------|------------------|
| Administrations       | : <b>72,06 %</b> |
| Collectivités locales | : <b>45,82 %</b> |
| Organismes            | : <b>86,92 %</b> |
| GC                    | : <b>94,35 %</b> |
| Particuliers          | : <b>88,57 %</b> |

### Taux de renouvellement des compteurs

Eau : **4.3%**

Electricité : **3.88%**

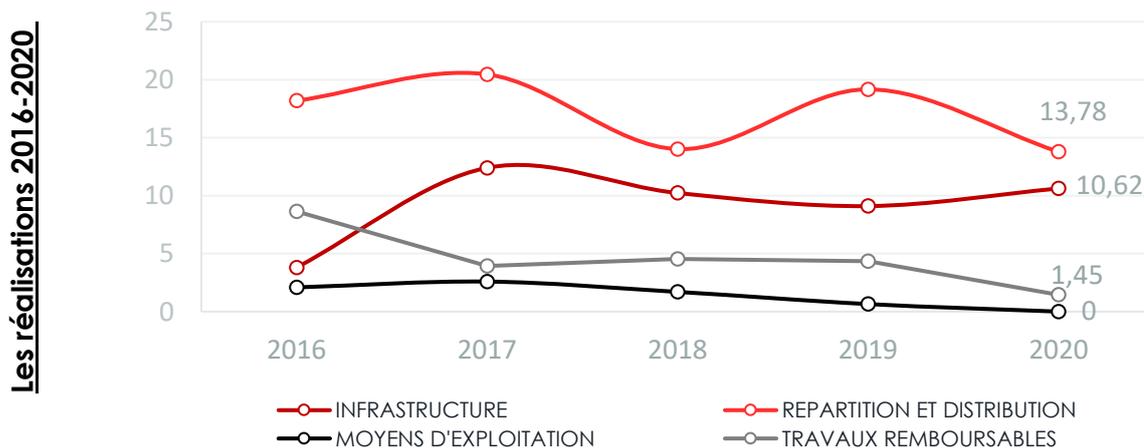
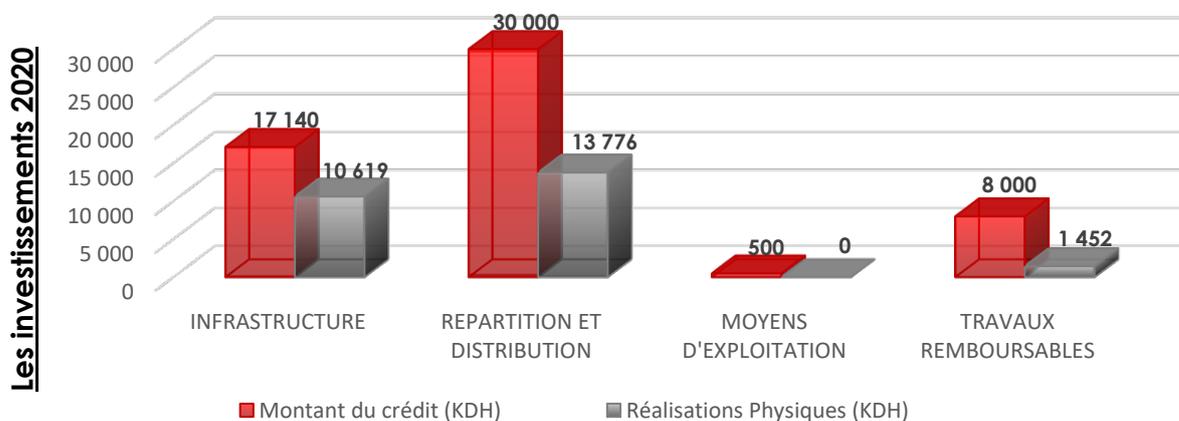
# INVESTISSEMENTS

The page features a central white area with the word 'INVESTISSEMENTS' at the top. On both the left and right sides, there are vertical bands containing a complex pattern of overlapping green lines that form various geometric shapes, including triangles and polygons. The lines vary in thickness and color, ranging from a light green to a darker teal.

# Investissements Electricité



Les investissements pour l'année 2020 et les réalisations en MDH de la période de 2016-2020 sont illustrés dans les graphes suivants :



## Les principales réalisations en 2020 :

### INFRASTRUCTURE

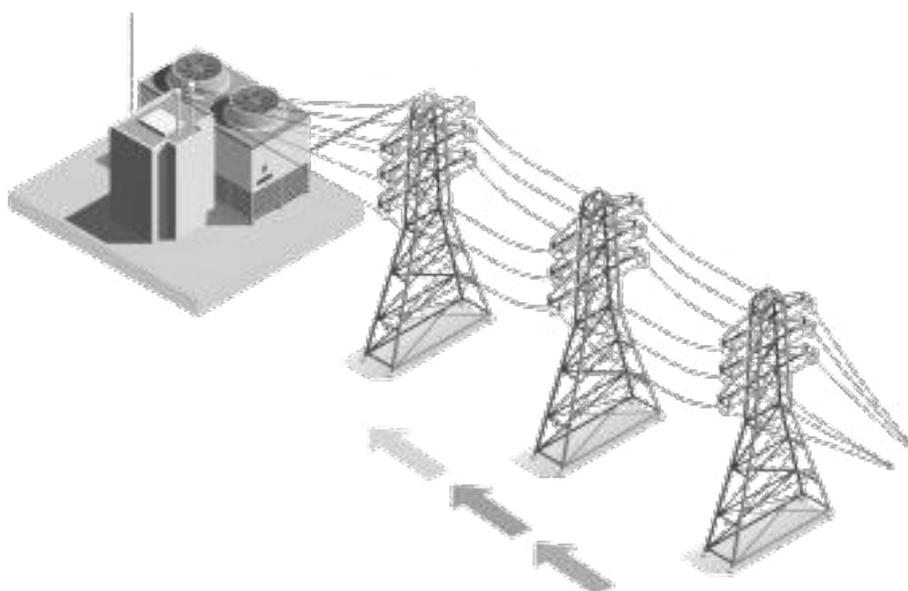
- Achat de terrain ;
- Poursuite de l'étude d'actualisation du plan directeur d'électricité ;
- Rénovation de l'ancien répartiteur 20 kv du poste Zerhoun et rééquipement du poste répartiteur Sidi Bouzekri ;
- Création de liaison 20 Kv entre postes sources ;
- Mise à niveau de la télégestion du réseau d'électricité.

### REPARTITION -DISTRIBUTION

- Mise en place d'un système de gestion d'énergie et de télérelève ;
- Mise à niveau du réseau électrique de l'ancienne Médina ;
- Travaux de renforcement et de renouvellement du réseau 20 kv ;
- Extension et renouvellement du réseau B.T. ;
- Renouvellement des équipements de 40 postes des réseaux ;
- Achat de compteurs Moyenne Tension et Basse Tension ;

### TRAVAUX REMBOURSABLES

- L'électrification de 21 lotissements et opérations immobilières ;
- La pose et raccordement de 5.69 km de câble 20kv 1x240 mm<sup>2</sup> Alu pour l'électrification des lotissements ;
- La pose et raccordement de 26.76 Km de câble BT de différentes sections pour l'électrification des lotissements et opérations immobilières;
- Pose de 1.72 Km de réseau BT de différentes sections, et de 6.45 Km de réseau MT, dans le cadre d'extension de réseaux MT et BT
- Raccordement de neuf (16) postes réseau dans le cadre d'électrification des lotissements et opérations immobilières.
- La réalisation de 1 202 branchements.

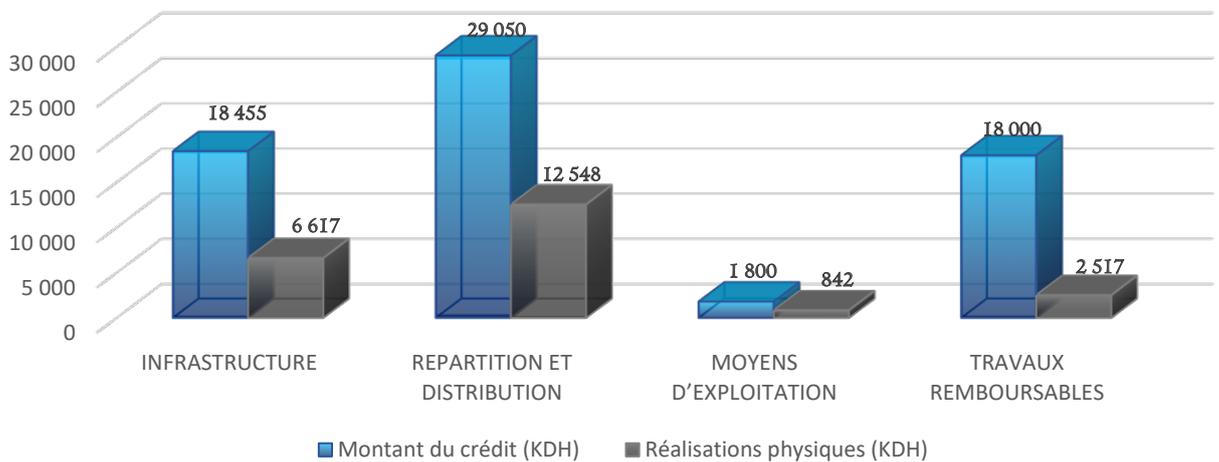


## Investissements Eau potable

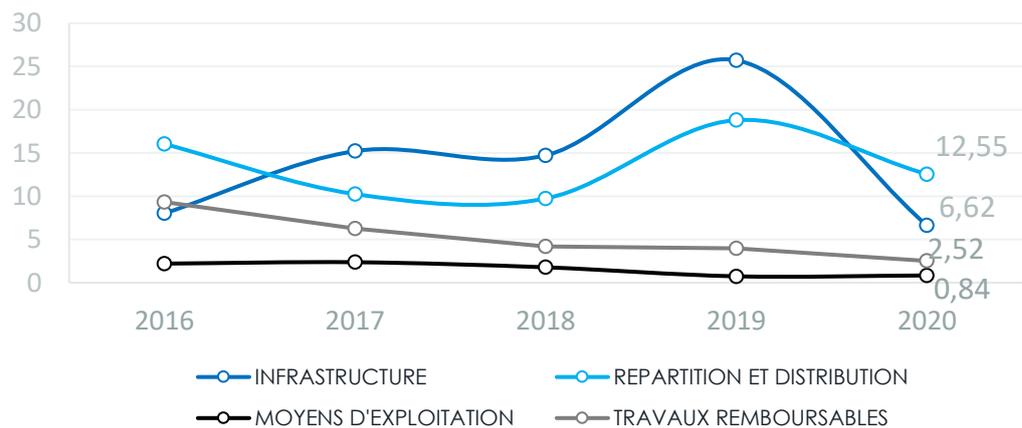


Les investissements pour l'année 2020 et les réalisations en MDH de la période de 2016-2020 sont illustrés dans les graphes suivants :

**Les investissements 2020**



**Les réalisations 2016-2020**



## Les principales réalisations en 2020 :

### INFRASTRUCTURE

- Réhabilitation et mise à niveau des réservoirs ;
- Achat de terrains ;
- Assistance technique au renforcement de l'exploitation ;
- Régulation des feeders ;
- Renforcement du réseau d'eau potable ;
- Mise à niveau du réseau d'eau potable de l'Ancienne Médina.

### REPARTITION - DISTRIBUTION

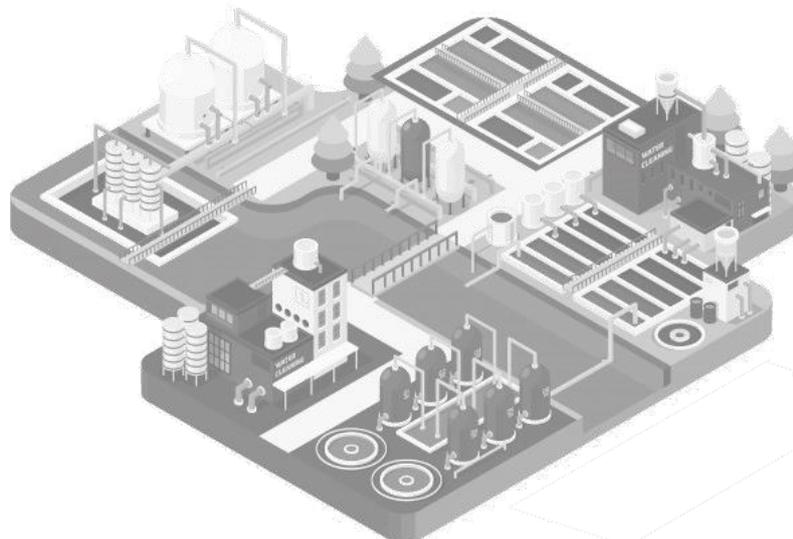
- Renouvellement et réhabilitation du réseau et branchement ;
- Achat des compteurs ;
- Renouvellement des compteurs.
- Renouvellement de réseau et branchement au niveau de l'Ancienne Médina ;

### MOYENS D'EXPLOITATION

- Outillage et Matériel de sécurité ;
- Acquisition de matériel de recherche et détection de fuites.

### TRAVAUX REMBOURSABLES

- L'alimentation en eau potable de 18 lotissements et opérations immobilières ;
- La pose de 32.33 Km de réseau pour l'alimentation en eau potable des lotissements et opérations immobilières ;
- La pose de 3.06 Km de réseau d'eau potable dans le cadre des marchés cadres de branchements et d'extension, pour desservir les zones non équipées notamment à la commune de Dkhissa (Douar Ouled Abdellah Berrahou ; Quartier Zoualet ; Douar Baiche Rmel ; etc.) et la Commune de Dar Oum Soltane (Douar Gaada, Douar Kasbat Hartane, etc.);
- La réalisation de 2 200 branchements en eau.

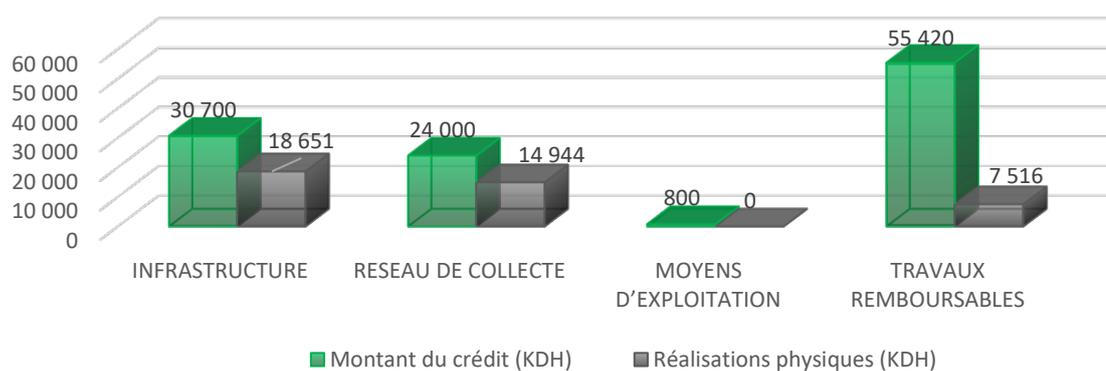


## Investissements Assainissement

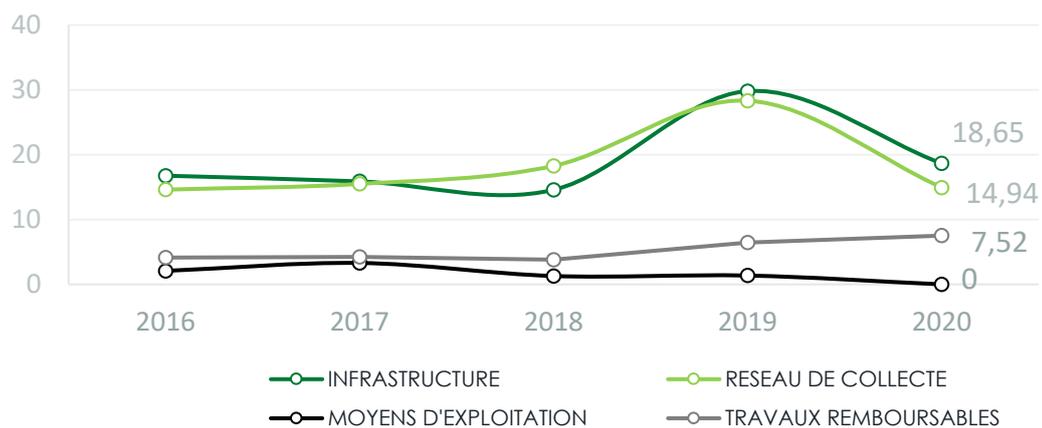


Les investissements pour l'année 2020 et les réalisations en MDH de la période de 2016-2020 sont illustrés dans les graphes suivants :

### Les investissements 2020



### Les réalisations 2016-2020



## Les principales réalisations en 2020

### INFRASTRUCTURE

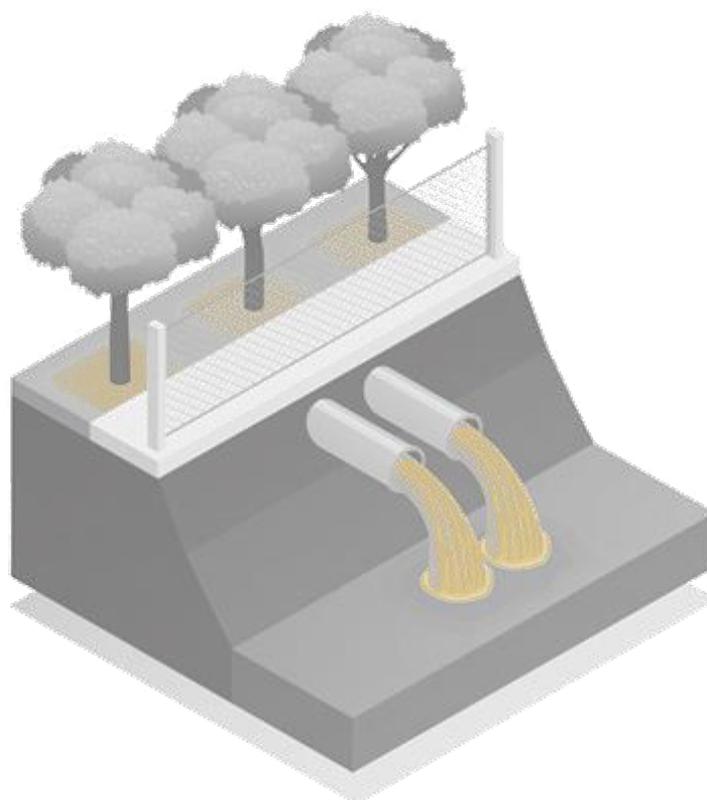
- Achat de terrains ;
- Mise à niveau du réseau de l'ancienne Médina ;
- Dédoublage et renouvellement du collecteur "G" ;
- Remplacement et réhabilitation du réseau d'assainissement.

### RESEAU DE COLLECTE

- Renouvellement du réseau et des branchements de l'ancienne Médina ;
- Elimination des points noirs ;
- Curage des collecteurs ;
- Mise à niveau des quartiers sous équipés ;
- Réhabilitation et renouvellement du réseau secondaire, tertiaire et branchements.

### TRAVAUX REMBOURSABLES

- L'équipement de 17 lotissements et opérations immobilières ;
- La pose de 12.67 Km de réseau pour l'assainissement des lotissements et opérations immobilières ;
- L'extension de 4.10 km de réseau pour assainir les zones non équipées notamment à la commune de Dkhissa (Douar Ouled Abdellah Berrahou ; douar Zoualet ; douar Baiche Rmel ; douar Lamkhatir etc.);
- La réalisation de 141 branchements d'assainissement.

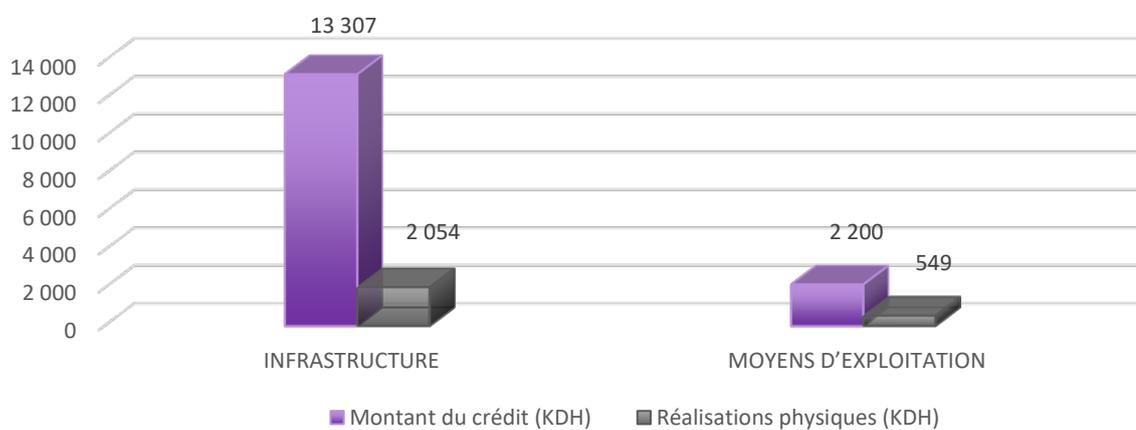


# Investissements Commun



Les investissements pour l'année 2020 et les réalisations en MDH de la période de 2016-2020 sont illustrés dans les graphes suivants :

**Les investissements 2020**



## Les principales réalisations en 2020

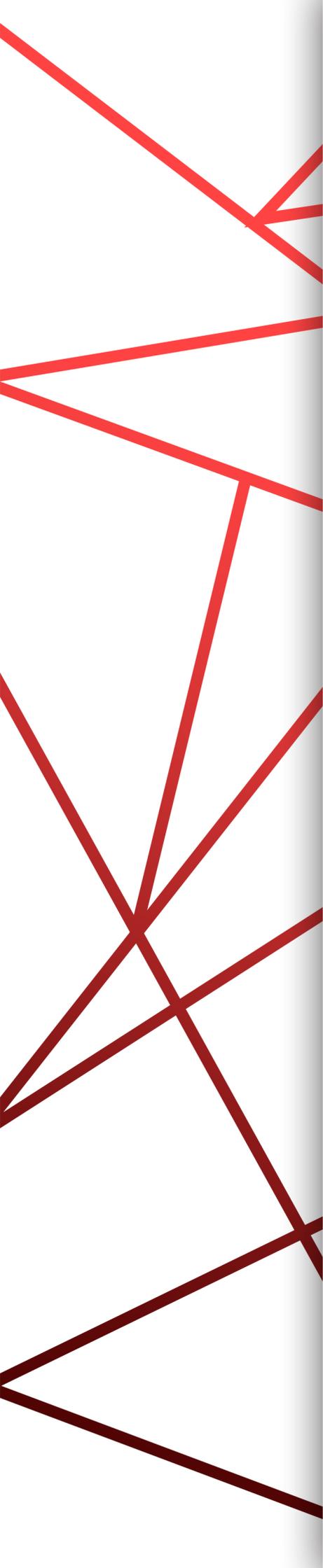
### INFRASTRUCTURE

- Réaménagement de 3 agences commerciales : Sidi Baba - Medina –Bassatine.

### MOYENS D'EXPLOITATION

- Achat de mobilier et matériel de bureaux ;
- Equipement informatique.

# ELECTRICITE



### Le périmètre d'intervention de la RADEM en matière de distribution de l'énergie électrique

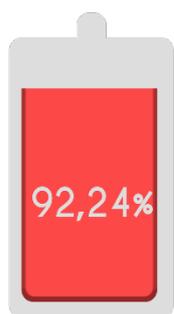


## Périmètre de distribution

La RADEM distribue l'énergie électrique dans les communes suivantes :

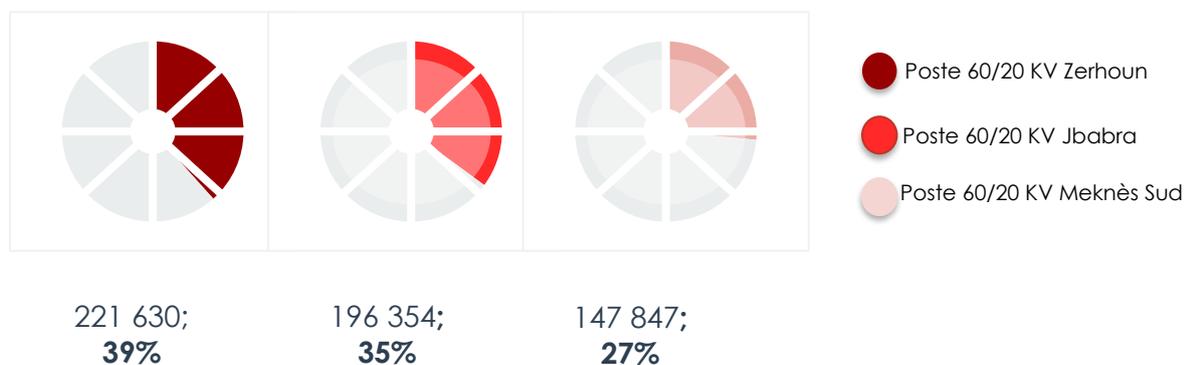
- Commune de Meknès
- Commune d'El Mechouar Stinia
- Commune de Toulal
- Commune de Wislane
- Commune de Dkhissa (Partiellement)
- Commune Dar Oum Soltan (Partiellement).
- Zone industrielle Agropole

Rendement



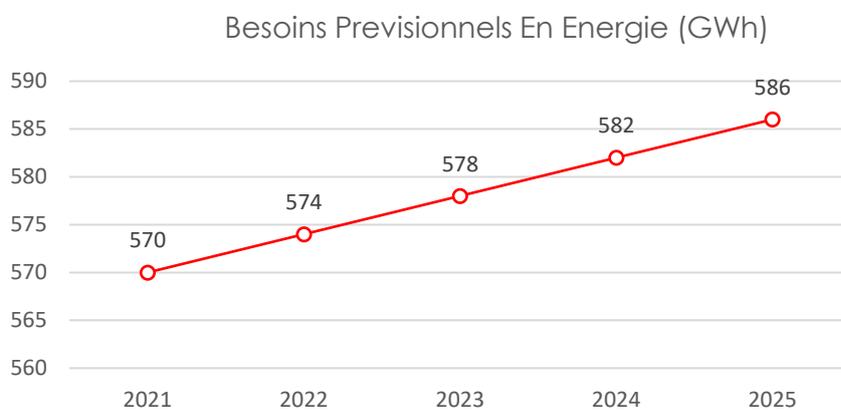
| Désignation      | U          | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | 2020    |
|------------------|------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| <b>Achats*</b>   | <b>GWh</b> | 561.856 | 570.689 | 568.748 | 576.275 | 565.832 |
| <b>Ventes</b>    | <b>GWh</b> | 521.557 | 526.230 | 523.603 | 531.854 | 521.866 |
| <b>Rendement</b> | <b>%</b>   | 92,36   | 92,15   | 92,06   | 92,29   | 92,24   |

#### Répartition des achats (\*) sur les 3 postes sources en GWh :



#### Besoins actuels et futurs :

Les besoins prévisionnels en énergie en **GWh** sur la période 2021-2025 sont les suivants :



## Système d'alimentation

- La RADEEM dispose de trois sources d'alimentation de la ville :

### Poste source Zerhoun

- Puissance garantie ligne 60 kV : 36 MVA
- Puissance installée : 92 MVA
- Nombre de départs : 20 dont 18 en service
- Puissance max appelée : **41,939 MVA à 21h30min Le 16/07/2020**

### Poste source Jbabra

- Puissance garantie ligne 60 kV : 36 MVA
- Puissance installée : 108 MVA
- Nombre de départs : 20 dont 19 en service
- Puissance max appelée : **38,571 MVA à 21h20min Le 16/07/2020**

### Poste MEKNES-SUD

- Puissance garantie ligne 60 kV : 20 MVA
- Puissance installée : 72 MVA
- Nombre de départs : 12 (en services)
- Puissance appelée : 28,079 MVA à 20h40min Le 15/12/2020

**Pointe synchrone : 106.03 MVA à 21h20mn  
Le 16/07/2020**

- La Régie dispose aussi de 4 postes répartiteurs :

### Poste répartiteur Les Abattoirs

Type : Préfabriqué  
Nombre de départ : 8

### Poste répartiteur Sidi Bouzekri

Type : Préfabriqué  
Nombre de départ : 7 (dont 2 en réserve)

### Poste répartiteur Wislane

Type : Préfabriqué  
Nombre de départ : 8 (dont 1 en réserve)

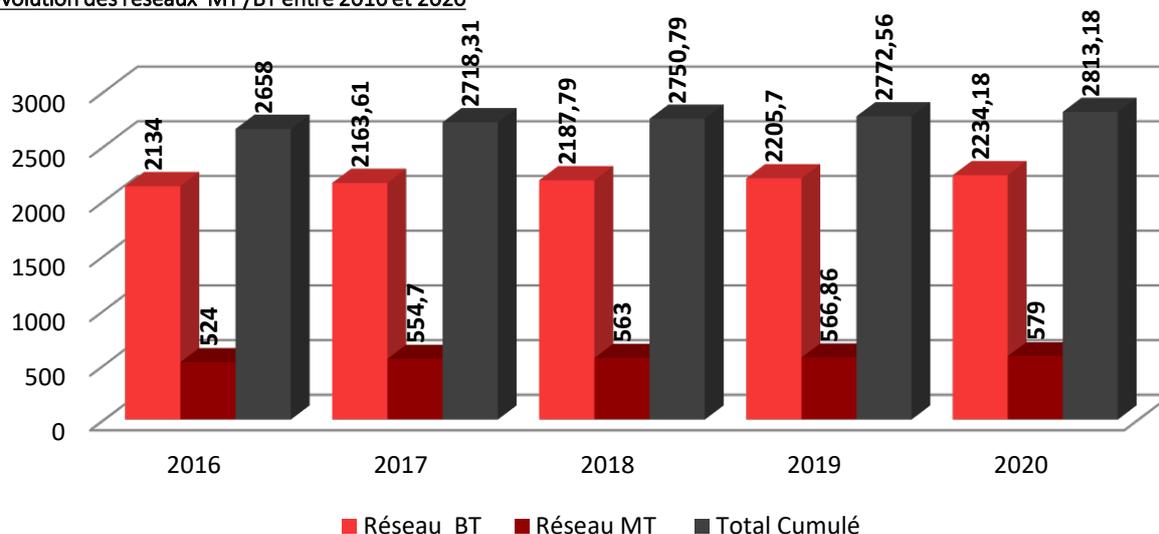
### Poste répartiteur Toulal

Type : Préfabriqué  
Nombre de départ : 8



## Réseau de distribution

L'évolution des réseaux MT /BT entre 2016 et 2020



### Modes de distribution

#### Réseau de distribution MT :

Le réseau Moyenne Tension 579 Km à la fin de l'année 2020 se répartissant comme suit :

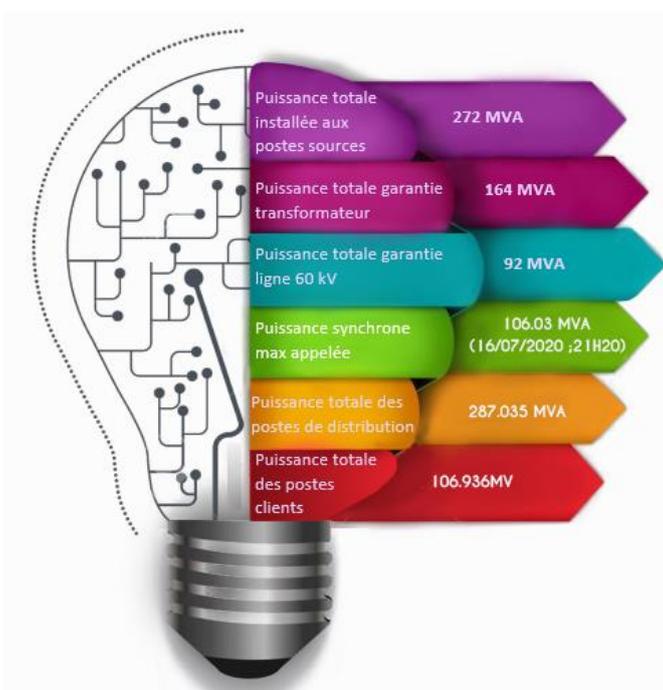
- 95,2% du réseau souterrain en câbles PRC 12/20 kV ;
  - 4,8% du réseau aérien 20 kV principalement en Alu ;
- La totalité des clients MT est alimentée en 20 kV.

#### Réseau de distribution BT :

Le réseau Basse Tension totalise 2234,18 km à la fin de l'année 2020 se répartissant comme suit :

- 51,6% du réseau souterrain en câbles armés venysol ;
- 48,3% du réseau aérien en câbles torsadés Alu.

La totalité des clients BT sont alimentés en 220/380V (B2).



### Nombre de poste en 2020

|                    |     |
|--------------------|-----|
| Poste source       | 3   |
| Poste réseau       | 814 |
| Poste répartiteur  | 4   |
| Poste clients      | 208 |
| Poste de réflexion | 23  |

## Indicateurs de performance

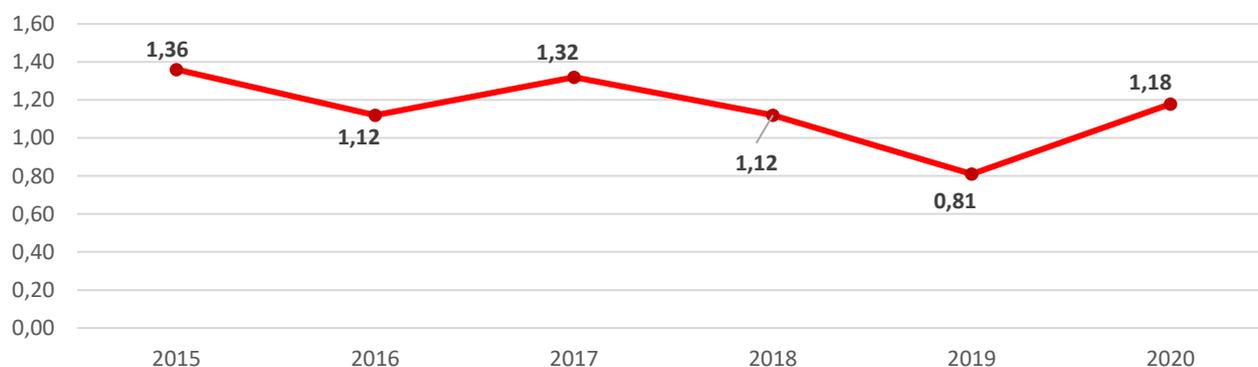
### Taux de branchement :



|                            |         |         |         |         |         |
|----------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| <b>Population Totale</b>   | 668 729 | 684 229 | 701 335 | 718 868 | 735 402 |
| <b>Population branchée</b> | 662 042 | 677 729 | 695 023 | 712 757 | 729 518 |

### Taux de renouvellement du réseau :

L'évolution du taux de renouvellement du réseau propre à l'activité électricité se présente comme suit :



### Autres indicateurs :



|   |        |        |       |        |        |
|---|--------|--------|-------|--------|--------|
| <b>Taux de sécurisation</b>                     | 93%    | 93%    | 95%   | 95%    | 95 %   |
| <b>Taux d'utilisation du Puissance garantie</b> | 86,09% | 85,82% | 88%   | 61,52% | 64.65% |
| <b>Taux de défaillance</b>                      | 16,60% | 12,98% | 11,9% | 10,06% | 9,33%  |

**L'évolution des incidents survenus sur les réseaux MT et BT :**

| Incidents MT                                       | U      | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  |
|--|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Câble pioché                                       | Nombre | 14    | 18    | 15    | 25    | 20    |
| Défauts câbles souterrain MT                       | Nombre | 66    | 46    | 42    | 32    | 42    |
| Défaut d'équipement réseau MT                      | Nombre | 6     | 4     | 8     | 9     | 10    |
| Défaut d'équipements poste Abonné MT               | Nombre | 1     | 0     | 2     | 5     | 2     |
| Incidents ONEE                                     | Nombre | 0     | 4     | 0     | 0     | 0     |
| Incidents BT                                       | Nombre | 224   | 239   | 302   | 243   | 153   |
| Durée totale de coupure BT                         | Min    | 8726  | 10735 | 14320 | 10985 | 7488  |
| Durée moyenne des interruptions BT                 | Min    | 38,95 | 44,91 | 46,64 | 45,20 | 48.94 |
| Nombre d'interventions sur branchement individuels | Nombre | 3282  | 3060  | 3678  | 3038  | 2605  |
| Durée moyenne annuel d'interventions par client    | Min    | 0,79  | 0,71  | 0,86  | 0,70  | 0.6   |

**Les indicateurs de qualité de service :**

Les indicateurs de qualité de service ont considérablement évolué durant la période 2016-2020, comme mentionné sur le tableau ci-dessous.

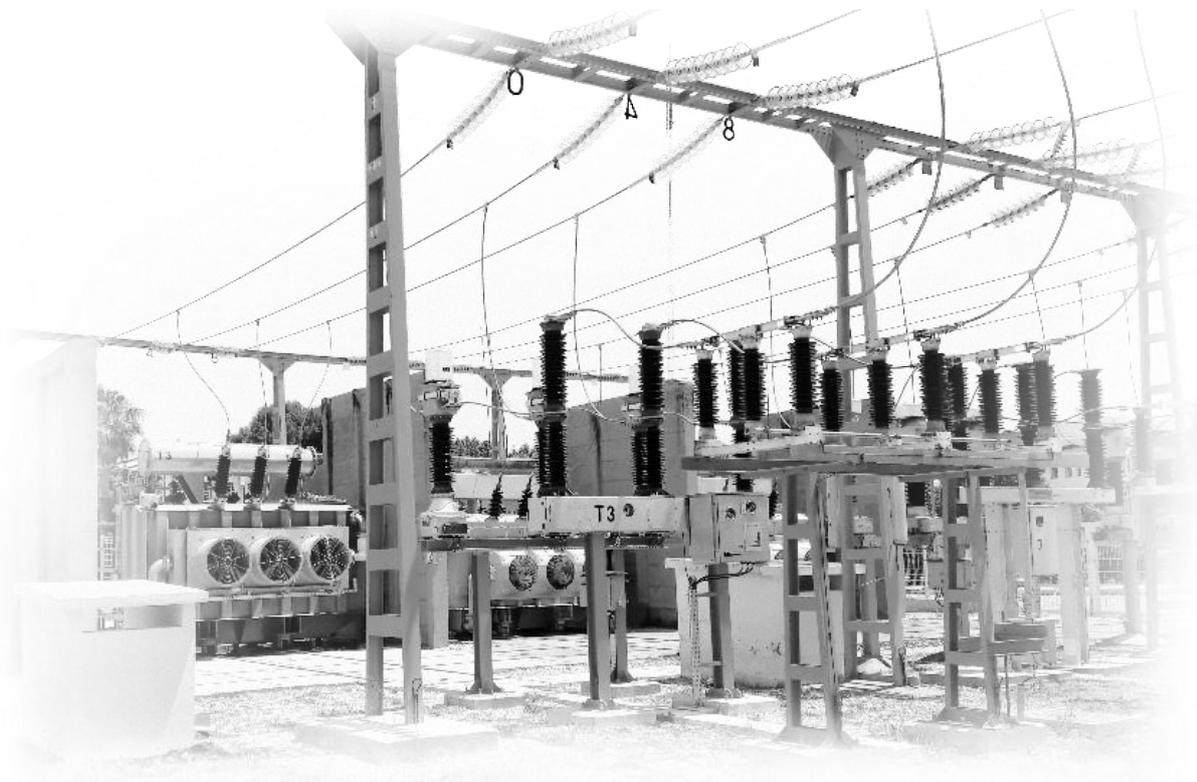
| Indicateurs  | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| Temps moyen de coupure client (mn/an)                                | 26,61 | 22,75 | 19,59 | 15,19 | 20.18 |
| Nombre moyen d'incident par an par client                            | 1,93  | 1,71  | 1,91  | 1,87  | 1.90  |
| Pourcentage de client subissant plus d'une coupure longue par an (%) | 29    | 22,07 | 21,53 | 22,82 | 21.08 |

## Actions réalisées

### Sécurité d'alimentation et continuité de service

Afin de garantir la sécurité du réseau électrique et d'assurer une alimentation continue en énergie électrique, la RADEM a procédé en 2020 à la réalisation de plusieurs projets et actions, notamment :

- La réalisation de 100% du projet de renforcement du réseau HT en amont du poste JBABRA et la mise en service du troisième transformateur qui permettra de garantir une puissance de 72MVA.



- La rénovation de l'ancien répartiteur 20KV du poste source Zerhoun et rééquipement du répartiteur Sidi Bouzekri ;
- Poursuite de l'installation de cellules étanches par l'équipement de 35 postes de distribution publique, afin de maîtriser le risque de coupure d'électricité ;
- Poursuite du programme de renforcement et renouvellement du réseau MT par la pose de 14000 ml de nouveaux câbles MT en remplacement de ceux vétustes ou défectueux. Ces travaux ont concerné l'ancienne médina et les différents quartiers de la ville de Meknès.
- Entretien de 8 transformateurs 60/20KV des postes sources Zerhoun, Jbabra et Meknès
- Renforcement de la politique de maintenance des tableaux MT aux postes sources et répartiteurs afin de fiabiliser et sécuriser le réseau d'électricité.
- Maintenance préventive des postes MT/BT en réalisant l'entretien et la mise en conformité de 200 postes de distribution publique.

## Modernisation de la gestion du réseau

La RADEM a poursuivi son programme de modernisation de la gestion du réseau électrique en investissant sur des projets de nouvelles technologies, de smartgrids et de téléconduite notamment :



- La mise à niveau des postes de distribution public par l'installation de 12 nouveaux postes asservis et 3 IATs pour arriver en fin 2020 à 265 postes téléconduite en plus de l'ensemble des répartiteurs.
- La mise à niveau des réseaux de télécommunication par l'installation de 80 modem 3G au BCC et postes de distribution public. Ce support vient de remplacer le support GSM/GPRS qui présente des inconvénients liés à la fiabilité de communication.

Cela a permis d'améliorer encore les délais d'intervention et d'optimiser tous les aspects de la performance des réseaux de distribution.



### Amélioration de la qualité de service

En 2020, la RADEM a poursuivi ses efforts d'entretien et de maintenance de son réseau électrique en menant à la modernisation des infrastructures et au renouvellement des réseaux, ce qui a permis l'amélioration continue des différents indicateurs de qualité :

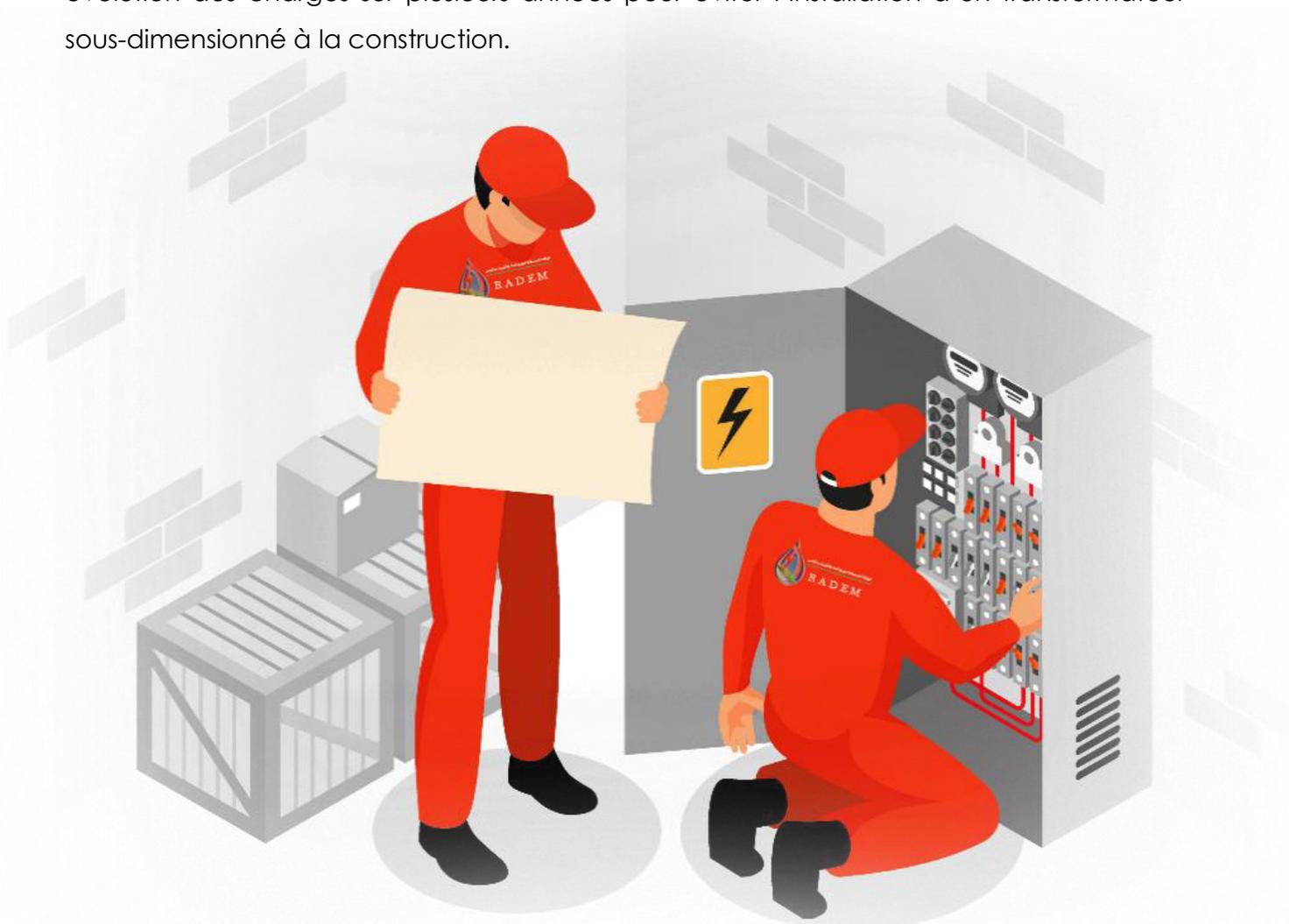
- ◆ Le taux d'interventions des équipes de dépannage réalisé en moins de **3 heures** est de **98,5%** avancé de **1 point** par rapport à l'objectif tracé en **2020**.

### Amélioration du rendement du réseau électrique

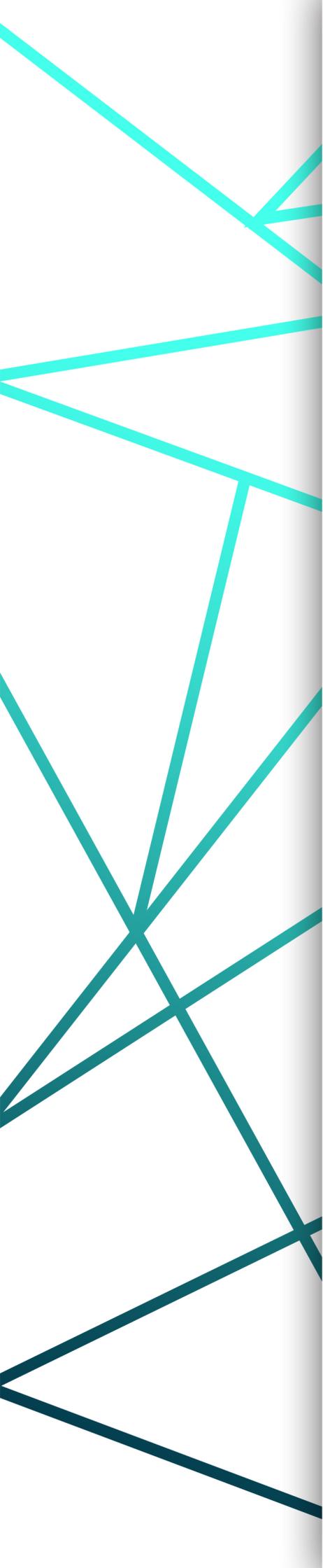
Le rendement électricité s'établit à 92.24 % à la fin de 2020 ; La RADEM poursuit l'atténuation des dégradations sur le rendement générées par trois phénomènes : d'une part les pertes non techniques liées aux fraudes et aux anomalies administratives (relève, saisie,...) et d'autre part les pertes techniques relatives à la dégradation naturelle du réseau liée à l'augmentation de puissance appelée sur le réseau existant, due au développement continu de la ville. Afin de consolider et augmenter la performance du réseau, la RADEM a poursuivi sa mobilisation contre les pertes techniques et non techniques. Cela s'est notamment traduit par :



- La poursuite de la campagne de contrôle comptage des clients MT et BT afin de lutter contre les fraudes et de détecter des pertes non techniques ;
- Le renouvellement et la mise en service de **6.8 km** de câble BT de dimension 150 et 240 mm<sup>2</sup>, réduisant la quantité d'énergie dissipée en comparaison aux câbles initiaux d'une section de 95 mm<sup>2</sup> et 70 mm<sup>2</sup> ;
- L'adaptation et le redimensionnement de la puissance nominale des transformateurs au niveau des **18** postes de distribution publique, pour optimiser les pertes et intégrer une évolution des charges sur plusieurs années pour éviter l'installation d'un transformateur sous-dimensionné à la construction.

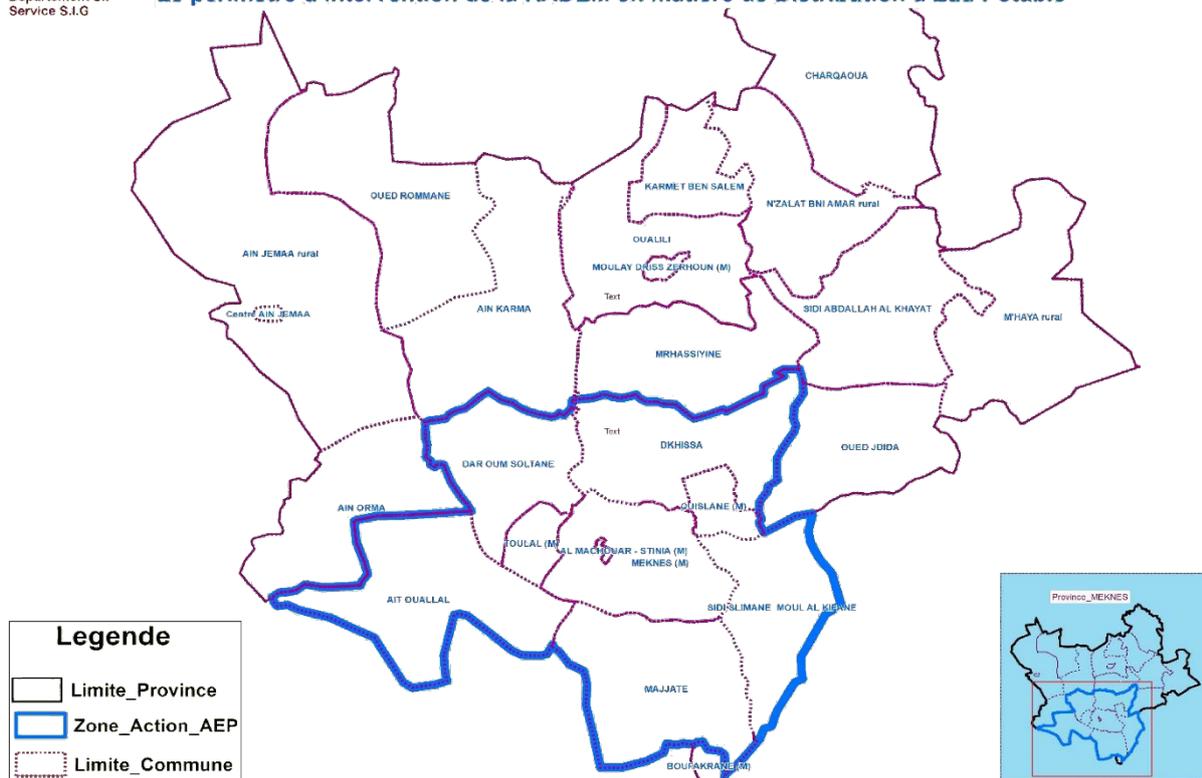


# EAU POTABLE



RADEM / MEKNES  
 Département S.I  
 Service S.I.G

## Le périmètre d'intervention de la RADEM en matière de Distribution d'Eau Potable



### Périmètre de distribution

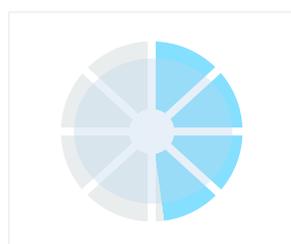
La RADEM distribue l'eau potable dans les communes suivantes :

- Commune Urbaine de Meknès
- Commune Urbaine d'El Mechouar Stinia
- Commune Urbaine de Toulal
- Commune Urbaine d'Ouisslane
- Certains centres relevant des communes rurales de sidi Slimane Moule EL kifane, Aît ouallal, Mejjat, Dar Oum Sulfane et Dkhissa.



| Désignation          | U                              | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   |
|----------------------|--------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Achats**             | 10 <sup>3</sup> m <sup>3</sup> | 43 940 | 44 607 | 43 143 | 44 256 | 45 818 |
| Ventes               | 10 <sup>3</sup> m <sup>3</sup> | 29 396 | 30 486 | 29 702 | 31 455 | 32 833 |
| Rendement commercial | %                              | 66.90  | 68.34  | 68.84  | 71,08  | 71,66  |

Répartition des achats (\*\*) en Mm<sup>3</sup> :



21 792; 48%



23 755; 52%

- Sources
- Forages

Besoins actuels et futurs :

Les besoins moyens de distribution de l'année 2020 s'élèvent à **1 444(l/s)** et les besoins de pointe s'élèvent à **1 920 (l/s)** :

Besoins Prévisionnels En Eau potable

| ANNEE | Besoins moyens (l/s) | Besoins de pointe (l/s) |
|-------|----------------------|-------------------------|
| 2022  | 1529                 | 1987                    |
| 2023  | 1553                 | 2019                    |
| 2026  | 1595                 | 2074                    |

**Rendement technique :**

Cette année, la Régie a instauré l'indicateur rendement technique en tenant compte des volumes de service et des volumes sans comptage.

1- Les volumes de service regroupant :

- Les volumes eau service Nettoyages réservoirs ;
- Les volumes eau service analyseurs de chlore et de turbidité ;
- Les stations de pompage et surpresseurs des réseaux en service ;
- Les volumes eau service purges et lavage de conduites ;
- La désinfection après travaux de pose de conduite neuve et de renouvellement ;

2- Les volumes sans comptage

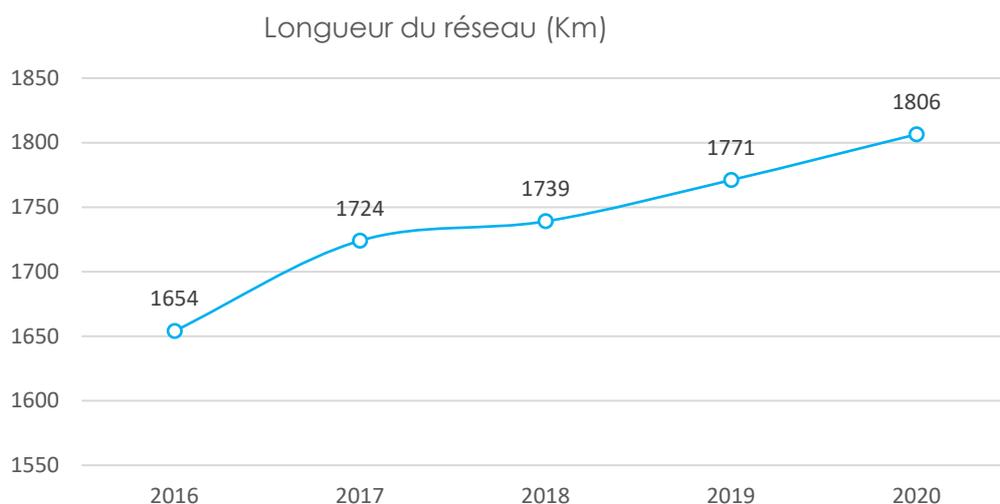
- Les volumes utilisés pour essais PI/BI par les pompiers ;
- Les volumes utilisés pour les hydrocureuses pour le curage des réseaux d'assainissement ;

| Désignations  | Volume en m <sup>3</sup> |
|---|--------------------------|
| Volumes eau service Nettoyages réservoirs   | 224 353                  |
| Volumes eau service analyseurs de chlore et de turbidité                            | 4 200                    |
| Les stations de pompage et surpresseurs des réseaux en service                      | 4 320                    |
| Volumes eau service purges et lavage de conduites                                   | 67 900                   |
| Désinfection après travaux de pose de conduite neuve et de renouvellement           | 5 768                    |
| Volumes utilisés pour essais PI/BI par pompiers                                     | 5 500                    |
| Volumes utilisés pour les hydrocureuses pour le curage des réseaux d'assainissement | 12 000                   |
| <b>Total en m<sup>3</sup></b>   | <b>324 041</b>           |
| <b>Rendement technique 2020</b>   | <b>72,36%</b>            |

## Réseau de distribution

### Longueur du réseau d'eau potable :

L'évolution, au cours des 5 dernières années de la longueur cumulée des réseaux de distribution d'eau potable est la suivante :

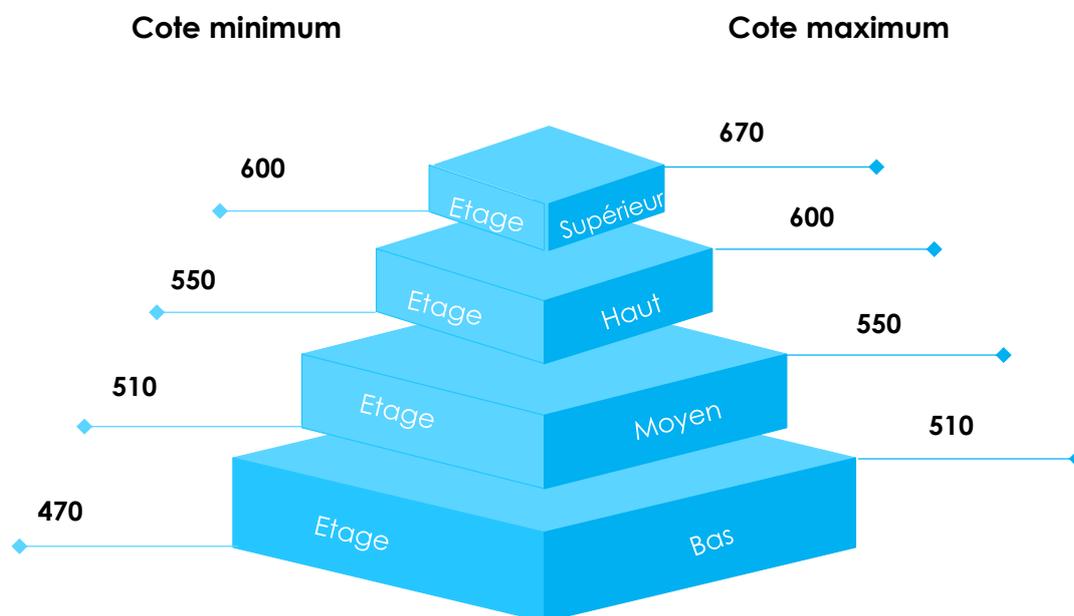


L'évolution du réseau sur les cinq dernières années par types de conduites est la suivante :

| Désignation    | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020   | %      |
|----------------|------|------|------|------|--------|--------|
| Polyéthylène   | 625  | 653  | 660  | 674  | 690,71 | 38,24% |
| Amiante ciment | 465  | 465  | 465  | 465  | 465    | 25,74% |
| PVC            | 507  | 548  | 555  | 574  | 591,92 | 32,77% |
| Fonte          | 33   | 34   | 34   | 34   | 34,75  | 1,92%  |
| béton          | 24   | 24   | 24   | 24   | 24     | 1,33%  |

### Étages de pression

Le réseau est découpé en quatre étages de pression distincts :

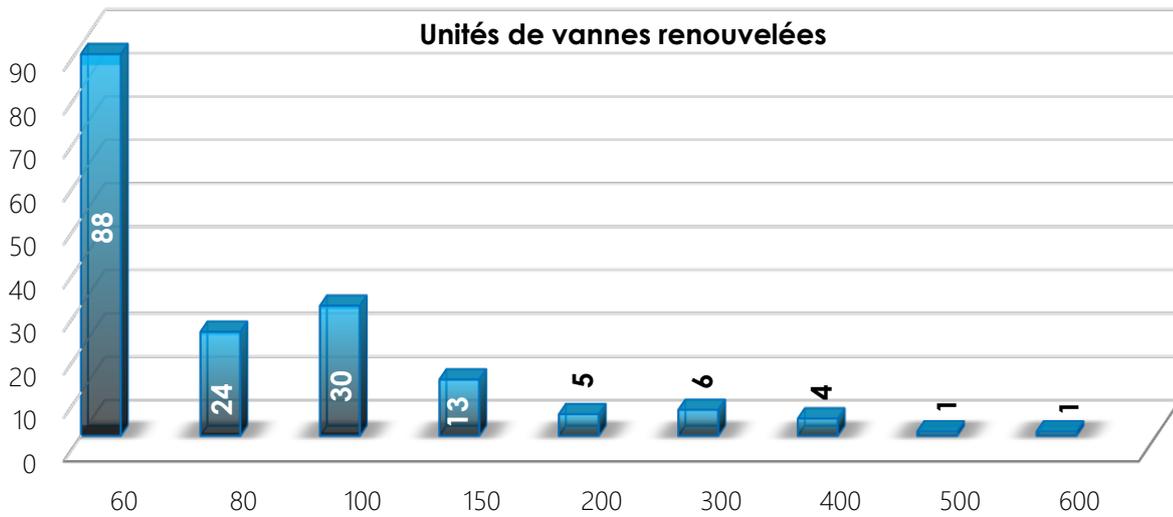
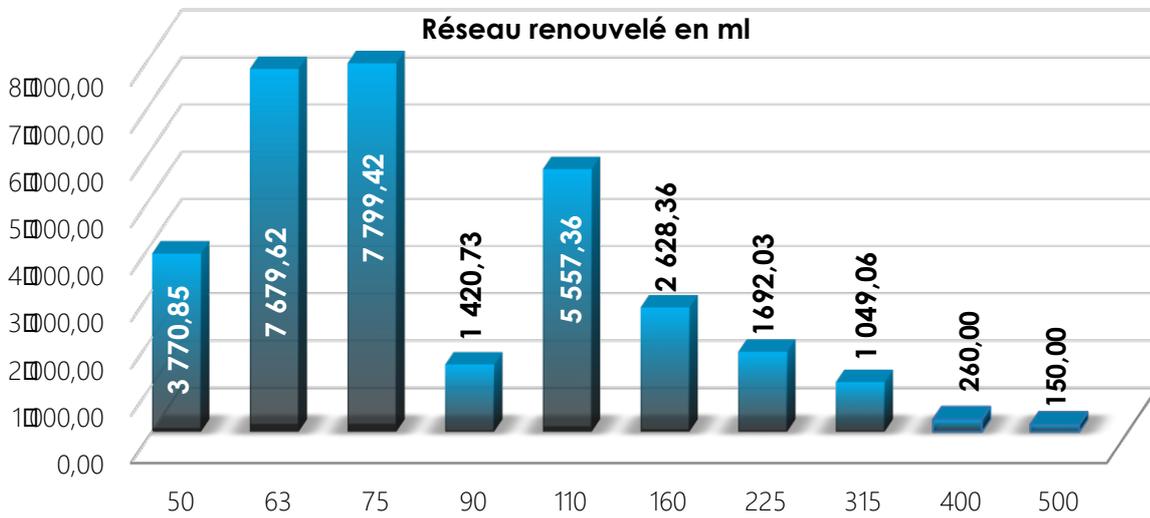


### Réservoirs

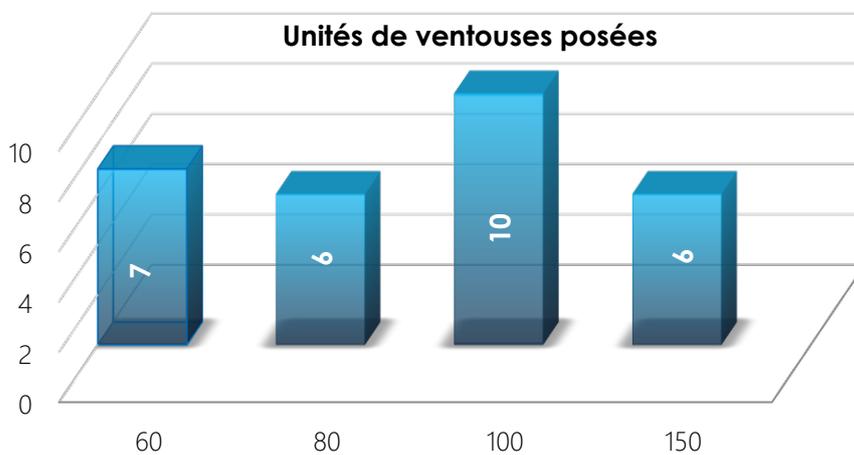
| Infrastructures existantes | U                              | 2016   | 2017   | 2018    | 2019    | 2020    |
|----------------------------|--------------------------------|--------|--------|---------|---------|---------|
| Nombre de réservoirs       | U                              | 8      | 8      | 9       | 9       | 9       |
| Capacité de stockage       | m <sup>3</sup>                 | 88 000 | 88 000 | 102 060 | 122 060 | 122 060 |
| Autonomie de stockage      | H                              | 17.25  | 17.25  | 20.35   | 24      | 24      |
| Nombre de forages          | U                              | 0      | 0      | 0       | 0       | 0       |
| Production propre          | 10 <sup>3</sup> m <sup>3</sup> | 720    | 680    | 352     | 281     | 217     |

## Travaux de renouvellement

Les compagnes d'externalisation des travaux de renouvellement durant l'année 2020 ont abouti aux réalisations suivantes :



Unités de branchements  
renouvelés : 3 384

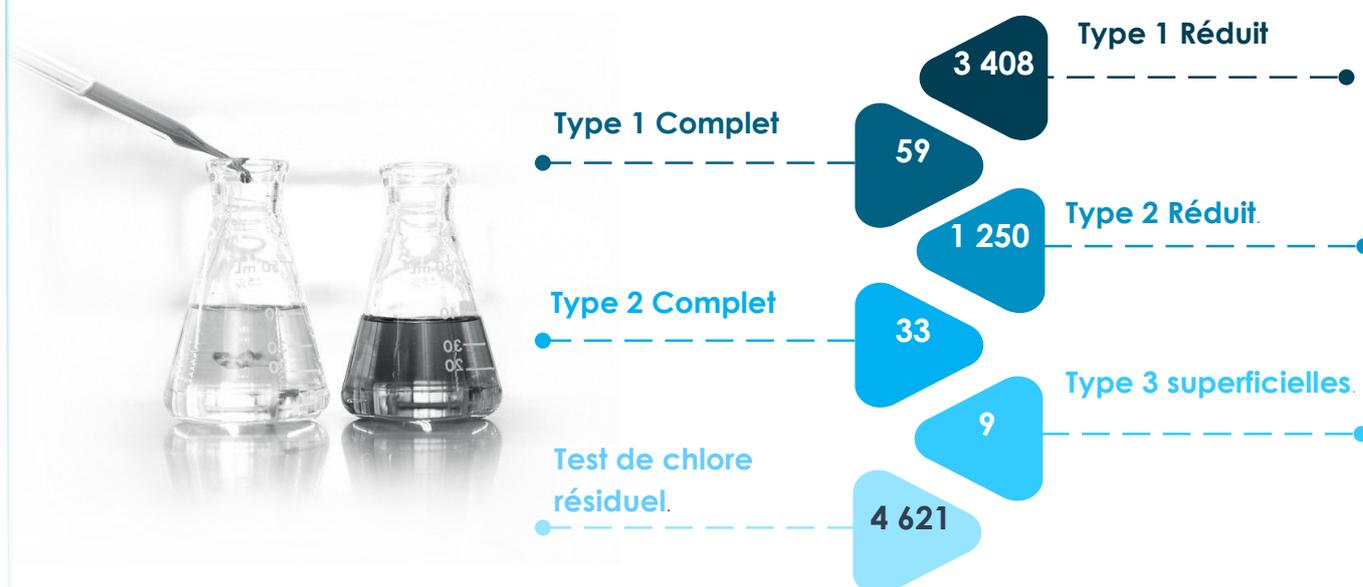


## Performances en chiffres

| Désignation                            | U                       | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  |
|--|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Indice linéaire de perte               | m <sup>3</sup> /Km/jour | 25,30 | 23,52 | 21,19 | 19,15 | 18,12 |
| Taux de renouvellement du réseau       | %                       | 1.35  | 0.44  | 0.725 | 1,93  | 1,76  |
| Consommation de pointe                 | l/s                     | 1 811 | 1 839 | 1 778 | 1 756 | 2006  |
| Taux de conformité de l'eau distribuée | %                       | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   |

## Qualité de l'eau potable

L'ensemble des analyses effectuées par le laboratoire RADEM et par le laboratoire externe durant l'année 2020 est résumé ci-après :



## Indicateurs de performance

### Taux de branchements :



|                            |         |         |         |         |         |
|----------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| <b>Population Totale</b>   | 712 714 | 727 315 | 744 043 | 761 156 | 778 663 |
| <b>Population branchée</b> | 704 875 | 719 678 | 736 603 | 754 305 | 771 655 |

### Fuites réparées :

| Fuites réparées  | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| sur réseau       | 1 482 | 1 342 | 1 195 | 1 278 | 1 413 |
| sur branchements | 4 844 | 5 452 | 4 928 | 4 270 | 4 477 |
| sur compteurs    | 6 437 | 7 149 | 5 966 | 5 976 | 4 188 |

## Principales actions réalisées en 2020

Les actions entreprises par la Régie pour lutter contre les pertes d'eau et améliorer le rendement du réseau sont diverses. Elles touchent aussi bien les aspects curatifs que préventifs et concernent principalement :

- La poursuite et l'intensification du programme de mise en place des systèmes de modulation de pression (stabilisateurs de pression + modulation). En effet, la technique de modulation de pression a permis de réaliser des gains considérables sur les débits nocturnes et par conséquent sur les débits de fuites dans les secteurs équipés de ces systèmes.
- L'extension de l'activité d'externalisation de la recherche et réparation de fuites sur plusieurs secteurs hydrauliques en adoptant une démarche basée sur le maintien du gain en volume d'eau réalisé sur chaque secteur.



- La réhabilitation et renouvellement du réseau vétuste (branchements et réseau).
- La poursuite du programme de changement des compteurs de contrôle mécaniques par des débitmètres électromagnétiques autonomes liés au centre de télégestion permettant ainsi un suivi rigoureux en temps réel des débits nocturnes des secteurs hydrauliques;
- L'extension du système de télé relève des débits entrants et sortants aux réservoirs ainsi que leur centralisation au bureau central localisé au siège de la Régie ;

Le bilan de l'ensemble des actions entreprises par la Régie pour l'économie de l'eau en 2020 est satisfaisant, à savoir.

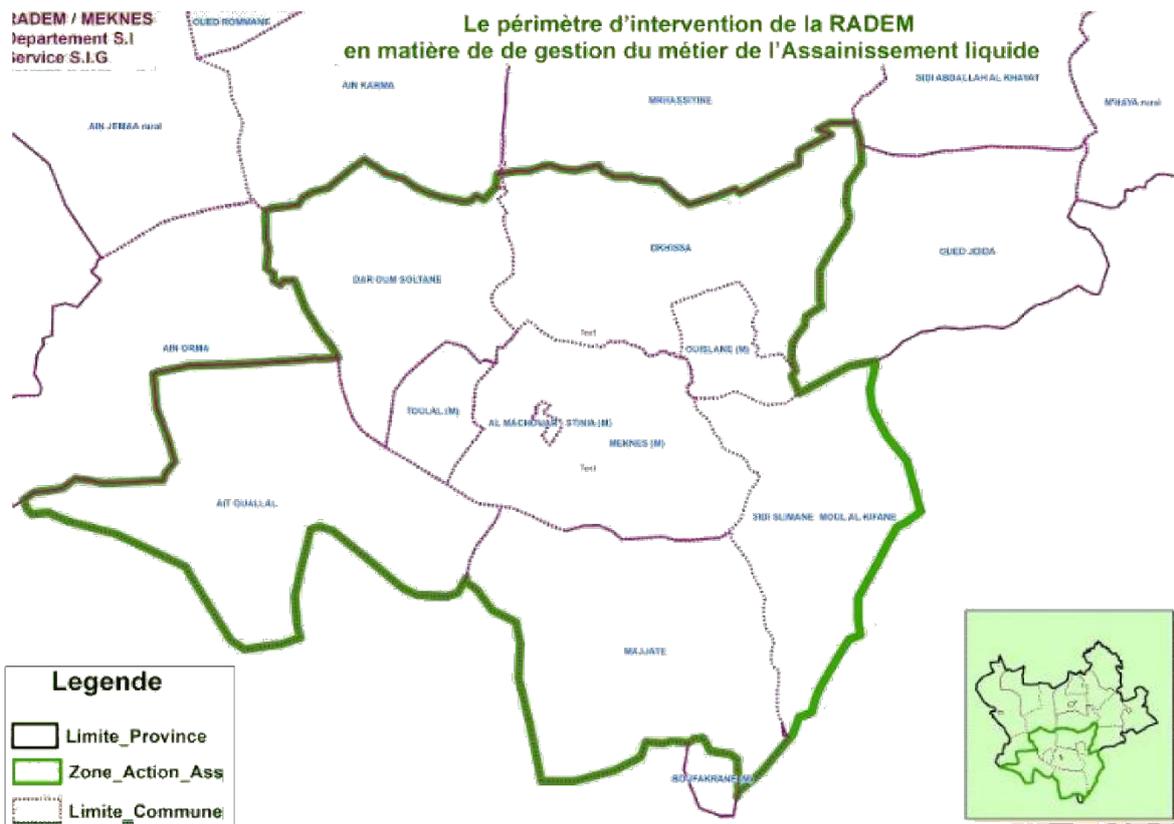
- Le renouvellement d'environ 31 858 ml de conduites de distribution ;
- Le renouvellement d'environ 3384 branchements d'eau ;
- Le renouvellement de 171 vannes de différents diamètres réparti sur l'ensemble des quartiers de la ville ;



- Le renouvellement de 43 ventouses des différents diamètres réparti sur l'ensemble des quartiers de la ville ;
- L'installation de 4 débitmètres électromagnétiques sectoriels sur le réseau de distribution d'eau potable et 1 aux entrées et sorties des réservoirs de la ville pour l'orientation des opérations de recherche des fuites et la minimisation du temps d'intervention sur les secteurs fuyards ;
- L'inspection et prospection de 3000 km de conduites de distribution en deux balayage ce qui a permis la détection de 2817 fuites soit de 48 .%\_des fuites réparées sur le réseau de distribution et les branchements alimentant la ville de Meknès .

Le niveau actuel du rendement ainsi que sa nette amélioration durant ces cinq dernières années confirme l'aboutissement de ses actions.

# ASSAINISSEMENT

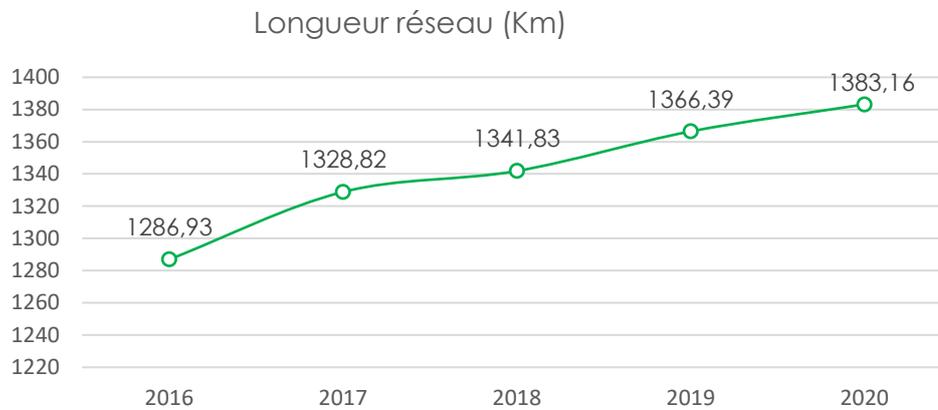


## Périmètre de distribution

La zone d'action de la RADEM concerne les communes suivantes :

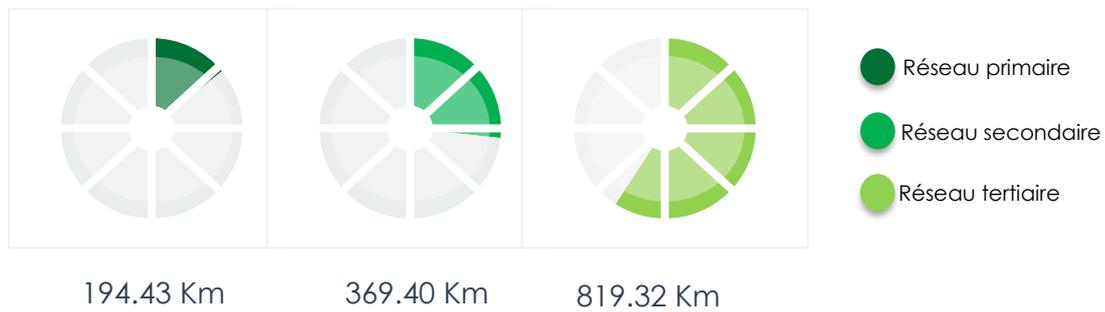
- Commune Urbaine de Meknès
- Commune Urbaine d'El Mechouar Stinia
- Commune Urbaine de Toulal
- Commune Urbaine de Ouislane
- Certains centres relevant des communes rurales de sidi Slimane Moule EL kifane, Aït ouallal, Mejjat

**Réseau de collecte des eaux usées et pluviales :**

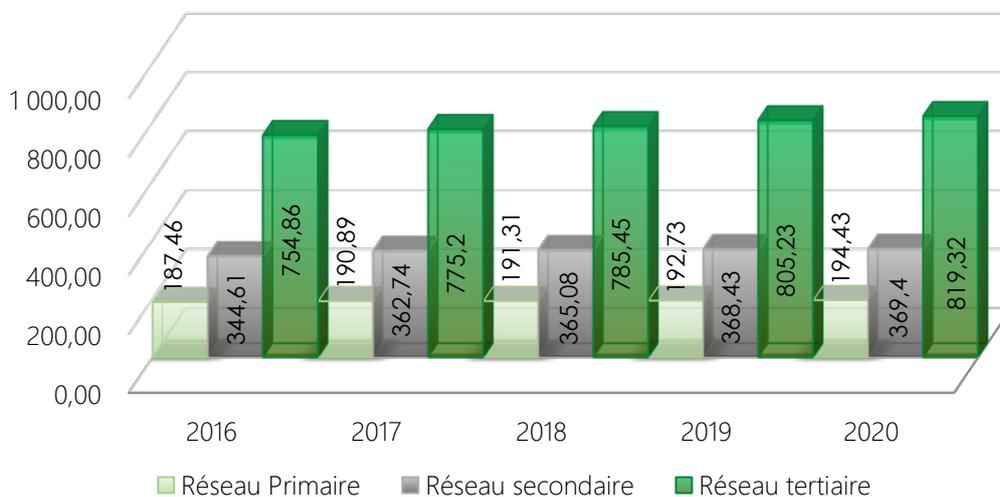


**Structure du réseau :**

La structure du réseau de collecte des eaux usées et pluviales se présente comme suit :



L'évolution de la longueur du réseau par type (Km)



## Entretien du réseau d'assainissement

L'objectif principal de la Régie est de répondre d'une manière satisfaisante aux requêtes des clients. Ceci se concrétise par des actions entreprises à l'amont et visant notamment à :

- Réduire le temps alloué au traitement des réclamations ;
- Éliminer les points noirs sur réseau ;
- Mettre à niveau le réseau de collecte.

La répartition des différentes interventions durant l'année 2020 est présentée dans le tableau ci-après :

### Entretien manuel

| Désignation            | Nombre d'interventions |      | Nombre de regards curés |       | Nombre de Bouche d'égout curés |      | Quantité de déchets extraits (tonnes) |      |
|------------------------|------------------------|------|-------------------------|-------|--------------------------------|------|---------------------------------------|------|
|                        | 2019                   | 2020 | 2019                    | 2020  | 2019                           | 2020 | 2019                                  | 2020 |
| Manuel                 | 2019                   | 2020 | 2019                    | 2020  | 2019                           | 2020 | 2019                                  | 2020 |
| Entretien curatif      | 6507                   | 6581 | 7762                    | 7777  | 2 230                          | 1559 | 316                                   | 308  |
| Entretien systématique |                        |      | 15 500                  | 11412 | 11711                          | 6117 | 1225                                  | 949  |

### Entretien hydraulique

| Désignation                                 | 2019   | 2020   |
|---|--------|--------|
| Nombre d'intervention sur réseau            | 2347   | 2 110  |
| Nettoyage des regards                       | 9983   | 14 140 |
| Curage des bouches d'égout                  | 1928   | 1720   |
| Remplacement des tampons                    | 749    | 806    |
| Linéaire du réseau renouvelé (ml)           | 24 552 | 24 169 |
| Linéaire réseau curé par Hydro-cureuse (km) | 311    | 358    |

**Travaux de curage**

Récapitulatif des Travaux de curage hydraulique réalisés par les moyens propres de la Régie

| Désignation                        | Nombre d'interventions |      | Linéaire curé (km) |      | Quantité de déchets extraits (tonnes) |      |
|------------------------------------|------------------------|------|--------------------|------|---------------------------------------|------|
|                                    | 2019                   | 2020 | 2019               | 2020 | 2019                                  | 2020 |
| Entretien curatif hydraulique      | 1623                   | 1786 | 83                 | 105  | 32.3                                  | 46.6 |
| Entretien systématique hydraulique | 724                    | 324  | 53.5               | 33   | 51                                    | 17.5 |

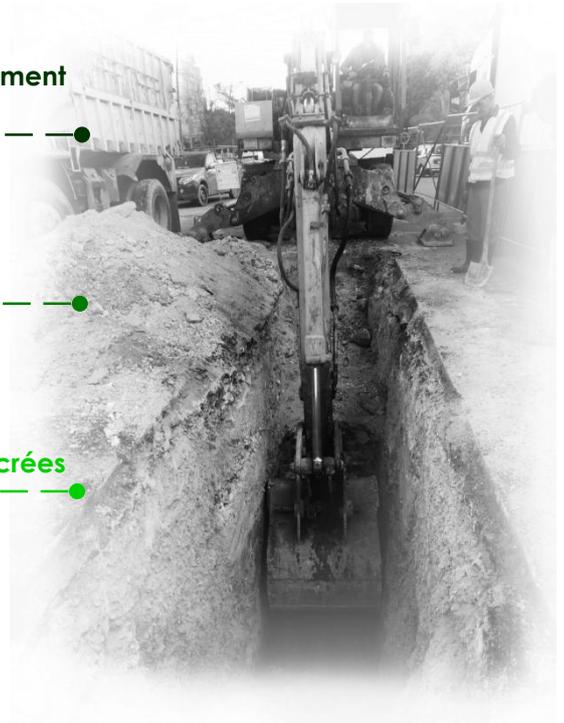
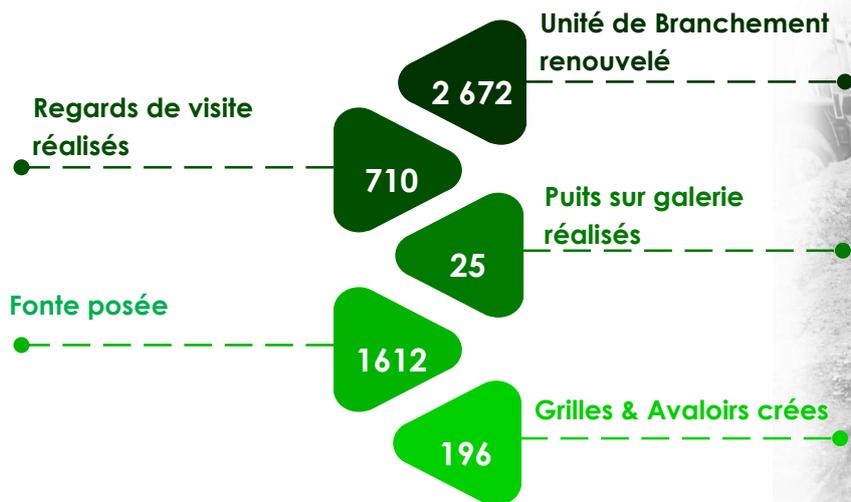
Récapitulatif des opérations d'externalisation des travaux de curage hydraulique :



| Désignation                   | U     | Entretien systématique hydraulique |
|-------------------------------|-------|------------------------------------|
| Linéaire curé hydrauliquement | Km    | 205                                |
| Quantité de déchets extraits  | Tonne | 725                                |

## Travaux de renouvellement

Les travaux réalisés durant l'année 2020 dans le cadre des marchés de renouvellement sont détaillés comme suit :



Le réseau renouvelé est de 24 169 ml réparti comme suit :

### Réseau renouvelé en Conduite (ml)

| Diamètre (mm) | 200  | 300  | 400  | 500 | 600 | 800 | 1000 | 1400 | 1600 |
|---------------|------|------|------|-----|-----|-----|------|------|------|
| Total         | 5828 | 9164 | 4758 | 831 | 108 | 512 | 1022 | 221  | 160  |

### Réseau renouvelé en Galeries (ml)

| Diamètre (mm) | T 130 | T 180 |
|---------------|-------|-------|
| Total         | 725   | 840   |

Le bilan de l'ensemble des actions entreprises par la régie la mise à niveau et le renforcement du réseau de collecte est satisfaisant, à savoir :

L'achèvement des travaux de renouvellement des collecteurs suivants :

| Projet   | Consistance  |
|--|--|
| <b>Travaux de dédoublement et de réhabilitation du collecteur F existant au niveau de l'ancienne Medina (en cours)</b> | DN 1600 : 131 ml<br>DN 1400 : 221 ml<br>T180 : 545 ml<br>DN 400 : 265 ml |
| <b>Travaux de réhabilitation du collecteur G existant</b>  | T 150 : 220 ml<br>DN 1000 : 1022 ml<br>DN 400 : 25 ml                    |
| <b>Mise à niveau de l'ancienne Medina - réhabilitation des collecteurs structurants Let I</b>                          | T 130 : 516 ml<br>DN 500 : 160 ml  |

## Qualité de service

Faisant de la qualité de service sa principale devise, la Régie a mené beaucoup d'actions dont l'objectif est l'amélioration de la gestion du service de l'assainissement liquide. Les principaux indicateurs caractérisant la situation du réseau sont comme suit :

| Désignation                                      | En chiffre   |
|--|--------------|
| <b>Nombre de débouchage sur réseau</b>           | 8 681 Unités |
| <b>Curage des bouches d'égout</b>                | 9 396 Unités |
| <b>Nombre de stations de relevage</b>            | 5            |
| <b>Linéaire du réseau curé par hydro-cureuse</b> | 358 km       |

**Débit journalier des rejets (m3/j)**

|      |        |
|------|--------|
| 2016 | 71 506 |
| 2017 | 71 650 |
| 2018 | 73 233 |
| 2019 | 68 427 |
| 2020 | 70 000 |

## Indicateurs de performance

Les principaux chiffres clés relatifs à ce volet sont présentés comme suit :

### Raccordement au réseau :



|                            |         |         |         |         |         |
|----------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| <b>Population Totale</b>   | 712 714 | 727 315 | 744 043 | 761 156 | 778 663 |
| <b>Population branchée</b> | 699 173 | 714 223 | 731 395 | 748 978 | 766 204 |

### Autres indicateurs :

L'évolution des autres indicateurs durant les cinq dernières années se présente comme suit :

| Désignation                              | U                               | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   |
|--|---------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <b>Taux de renouvellement du réseau</b>  | %                               | 1.53   | 1.37   | 1.59   | 1.97   | 1.73   |
| <b>Traitement des eaux usées</b>         | 10 <sup>3</sup> /m <sup>3</sup> | 18 269 | 14 640 | 18 711 | 22 320 | 10 439 |
| <b>Longueur du réseau curé</b>           | Km                              | 200.84 | 207    | 190.89 | 331    | 352    |
| <b>Taux du curage</b>                    | %                               | 16.54  | 15.59  | 14.22  | 22.7   | 25.43  |
| <b>Volume moyen des eaux usées</b>       | m <sup>3</sup> /j               | 71 506 | 66 849 | 73 233 | 77 819 | 72 956 |
| <b>Taux de traitement des eaux usées</b> | %                               | 70     | 70     | 70     | 80     | 70     |

## Principales actions réalisées en 2020



L'exercice 2020 a été marqué par le suivi des travaux de mise à niveau du réseau d'assainissement et des branchements conformément à la Convention de partenariat de mise à niveau et de valorisation de l'ancienne Médina de la ville de Meknès signée devant sa Majesté le Roi Mohamed VI que DIEU le glorifie en date du 22/10/2018, ces travaux sont étalés sur 3 ans (2019 à 2021)

### Les principales réalisations de l'année 2020 sont :

- Dédoublément du collecteur F en T180 sur environ 570 ml, Pose d'un collecteur DN1600 sur un linéaire de 160 ml, et d'un collecteur DN1400 sur un linéaire de 221ml et ce entre BAB RHA et quartier AJLAL ;
- Réalisation du projet de discontinuité de l'émissaire Boufekrane sur un linéaire de 911 ml de diamètre T130 et de 512 ml de diamètre DN 800 ;
- Remplacement du collecteur GA entre LAMSALLA et SOUK MABROUKA sur un linéaire de 1022 ml en DN1000 ;
- Dédoublément du collecteur G entre quartier ZITOUNE et Lot TAZI sur un linéaire de 340 ml en DN1200, et 261 ml en ovoïde T150 ;
- Remplacement du collecteur L sur un linéaire de 600 ml en T130, et pose de 360 ml en DN500 le long de l'Av LAHBOUL.



- La réhabilitation et renouvellement du réseau secondaire, tertiaire sur un linéaire d'environ 14 862 ml de diamètre variant de DN 300 à DN 600 sur l'ensemble du réseau de la ville de Meknès ;
- Le renouvellement de 2672 unités de branchements et de 5828 ml de branchement DN 200 raccordé au réseau d'assainissement de la ville ;
- L'élimination des points noirs par la mise en place de 196 grilles et avaloirs ainsi et de 1612 tampons sur le réseau d'assainissement ;



# CLIENTELE ET MARKETING

## La structure des clients de la RADEM en 2020

### Structure des clients au 31-12-2020

Les tableaux ci-dessous représentent la structure des clients de la régie :

#### Par gérance :

| Service      | Nombre         | Pourcentage |
|--------------|----------------|-------------|
| Eau          | 217 411        | 48,15%      |
| BT           | 233 950        | 51,80%      |
| MT           | 207            | 0,05%       |
| <b>Total</b> | <b>451 568</b> | <b>100%</b> |

#### Par catégorie :

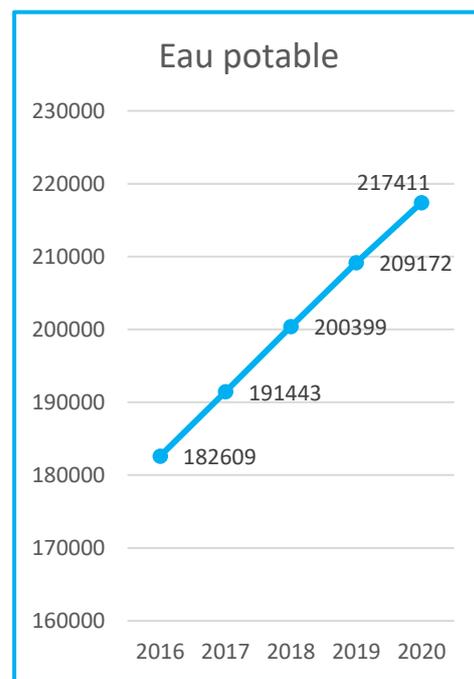
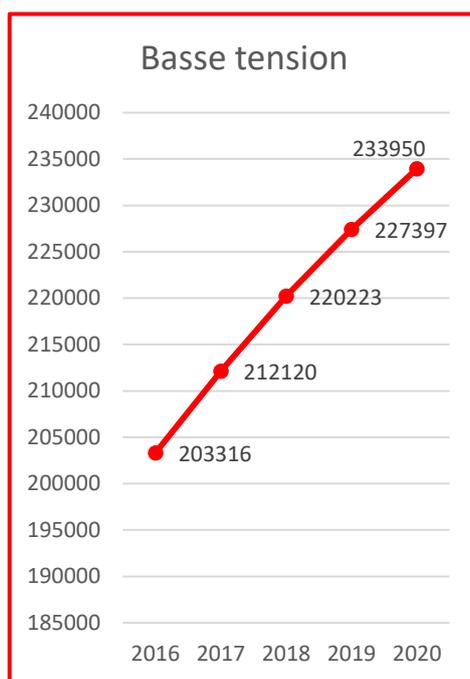
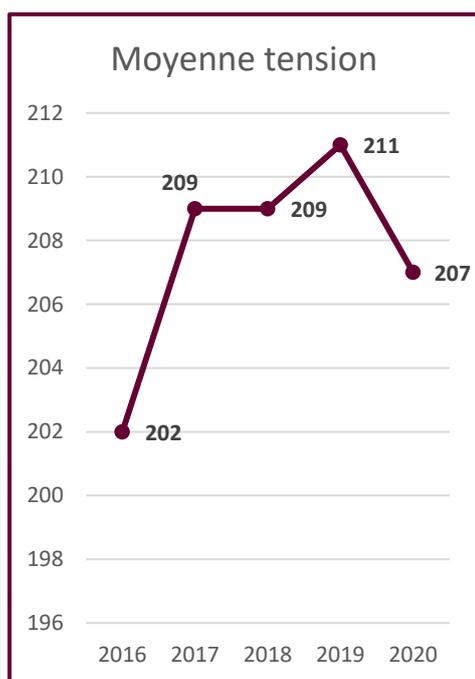
| Catégorie d'abonnement    | EAU            | BT             | MT         | Total par catégorie |
|---------------------------|----------------|----------------|------------|---------------------|
| Administrations           | 814            | 788            | 53         | 1655                |
| Collectivités locales     | 155            | 911            | 4          | 1070                |
| Organismes                | 56             | 57             | 7          | 120                 |
| Particuliers GC           | 758            | 1 347          | 143        | 2248                |
| Particuliers Grand public | 215 628        | 230 847        | 0          | 446475              |
| <b>TOTAL</b>              | <b>217 411</b> | <b>233 950</b> | <b>207</b> | <b>451568</b>       |

#### Par agence :

| Agence                    | Nombre par service |                | Total par agence |
|---------------------------|--------------------|----------------|------------------|
|                           | EAU                | ELECTRICITE    |                  |
| AGENCE BASSATINE          | 23 083             | 25 185         | 48 268           |
| AGENCE EL MANZEH          | 17 420             | 19 320         | 36 740           |
| AGENCE MANSOUR            | 52 709             | 49 023         | 101 732          |
| AGENCE MEDINA             | 11 473             | 16 515         | 27 988           |
| AGENCE OUISLANE           | 30 523             | 29 072         | 59 595           |
| AGENCE SBATA              | 18 641             | 23 324         | 41 965           |
| AGENCE SIDI BABA          | 25 494             | 29 935         | 55 429           |
| AGENCE SIDI BOUZEKRI      | 19 932             | 22 813         | 42 745           |
| AGENCE SIEGE              | 18 136             | 17 976         | 36 112           |
| ADMINISTRATION ECLAIR PUB |                    | 787            | 787              |
| MOYENNE TENSION           |                    | 207            | 207              |
| <b>TOTAL</b>              | <b>217 411</b>     | <b>234 157</b> | <b>451 568</b>   |

**Evolution du nombre des clients 2016-2020**

|                        | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | 2020           | Evolution 2020/2016 | Evolution 2020/2019 |
|------------------------|---------|---------|---------|---------|----------------|---------------------|---------------------|
| <b>Moyenne Tension</b> | 202     | 209     | 209     | 211     | <b>207</b>     | 2,5%                | -1,9%               |
| <b>Basse Tension</b>   | 203 316 | 212 120 | 220 223 | 227 397 | <b>233 950</b> | 15,1%               | 2,9%                |
| <b>Eau Potable</b>     | 182 609 | 191 443 | 200 399 | 209 172 | <b>217 411</b> | 19,1%               | 3,9%                |



Graphes de l'évolution des clients 2016-2020

## Indicateurs de gestion de la distribution

### Structure d'énergie totale achetée en 2020 en KWH

| Désignations     | 2020               |
|------------------|--------------------|
| Heures creuses   | 162 148 649        |
| Heures de pointe | 149 043 955        |
| Heures Normales  | 254 639 799        |
| <b>TOTAL</b>     | <b>565 832 403</b> |

### Evolution des achats d'énergie 2016-2020 en KWH

| Désignations     | 2016               | 2017               | 2018               | 2019               | 2020               |
|------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Heures creuses   | 162 360 615        | 165 818 760        | 162 915 265        | 152 694 879        | 162 148 649        |
| Heures de pointe | 150 949 714        | 152 598 513        | 152 123 980        | 165 002 995        | 149 043 955        |
| Heures Normales  | 248 549 406        | 252 302 255        | 253 707 203        | 258 577 465        | 254 639 799        |
| <b>TOTAL</b>     | <b>561 859 735</b> | <b>570 719 528</b> | <b>568 746 448</b> | <b>576 275 339</b> | <b>565 832 403</b> |

### Structure d'énergie totale vendue en KWH

#### Ventes de moyenne tension

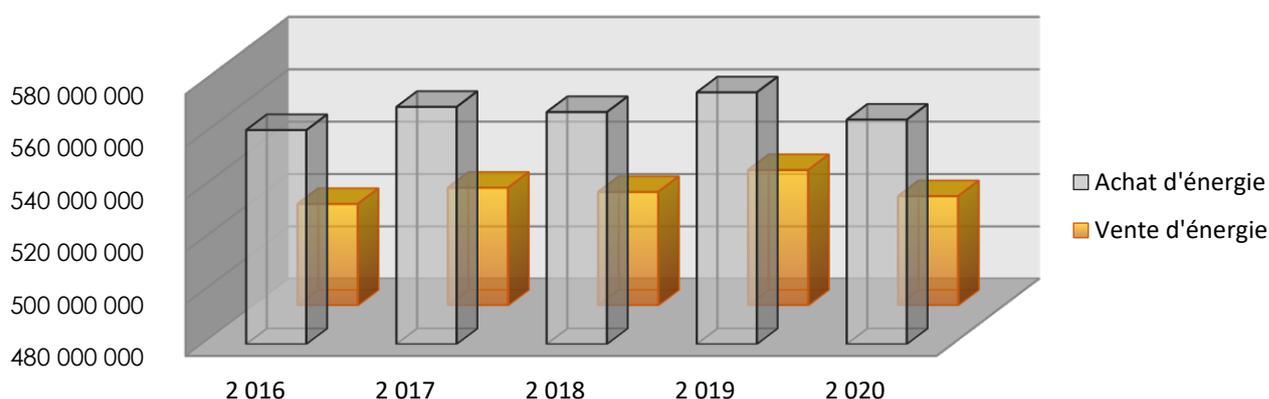
| Désignations     | 2016               | 2017               | 2018               | 2019               | 2020               |
|------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Heures creuses   | 43 098 250         | 42 935 198         | 41 741 249         | 42 309 812         | 38 409 837         |
| Heures de pointe | 27 436 605         | 27 263 025         | 26 321 870         | 26 174 427         | 23 442 211         |
| Heures Normales  | 67 636 837         | 67 189 259         | 67 713 374         | 69 141 504         | 62 047 821         |
| <b>TOTAL</b>     | <b>138 171 692</b> | <b>137 387 482</b> | <b>135 776 493</b> | <b>137 625 743</b> | <b>123 899 869</b> |

**\*Ventes de basse tension**

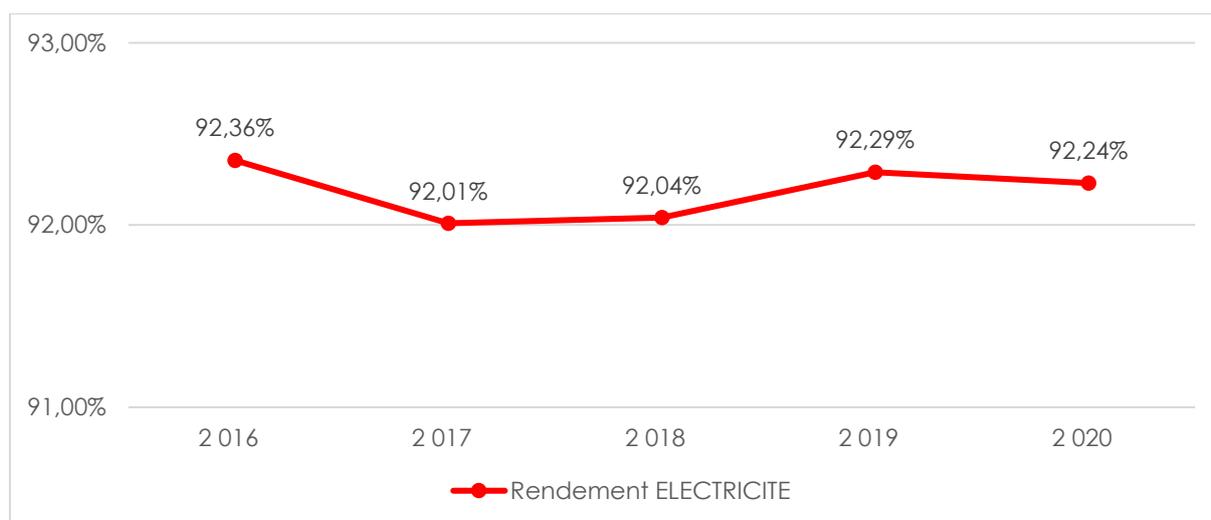
| Désignations                                | 2019               | 2020               |
|---|--------------------|--------------------|
| <b>Usage domestique</b>                     |                    |                    |
| 1ère Tranche                                | 108 230 304        | 105 890 341        |
| 2ème Tranche                                | 11 823 608         | 11 322 847         |
| 3ème Tranche                                | 55 825 290         | 59 590 706         |
| 4ème Tranche                                | 47 107 998         | 52 268 324         |
| 5ème Tranche                                | 26 934 908         | 31 495 818         |
| 6ème Tranche                                | 16 393 598         | 18 451 518         |
| <b>Total</b>                                | <b>266 315 706</b> | <b>279 019 554</b> |
| % par rapport aux ventes totales BT         | <b>67,56%</b>      | <b>70,11%</b>      |
| <b>Eclairage patentié</b>                   |                    |                    |
| 1ère Tranche                                | 26 237 128         | 24 834 589         |
| 2ème Tranche                                | 53 322 384         | 47 213 978         |
| <b>Total</b>                                | <b>79 559 512</b>  | <b>72 048 567</b>  |
| % par rapport aux ventes totales BT         | <b>20,18%</b>      | <b>18,10%</b>      |
| <b>Force Motrice</b>                        |                    |                    |
| 1ère Tranche                                | 2 978 824          | 3 053 613          |
| 2ème Tranche                                | 3 516 628          | 3 492 413          |
| 3ème Tranche                                | 3 229 822          | 2 789 122          |
| <b>Total</b>                                | <b>9 725 274</b>   | <b>9 335 148</b>   |
| % par rapport aux ventes totales BT         | <b>2,47%</b>       | <b>2,35%</b>       |
| <b>Eclairage Administratif</b>              | <b>9 603 996</b>   | <b>8 369 775</b>   |
| % par rapport aux ventes totales BT         | <b>2,44%</b>       | <b>2,10%</b>       |
| <b>Eclairage public</b>                     | <b>29 013 633</b>  | <b>29 194 015</b>  |
| % par rapport aux ventes totales BT         | <b>7,36%</b>       | <b>7,34%</b>       |
| <b>Ventes d'énergie Basse Tension (KWH)</b> | <b>394 218 121</b> | <b>397 967 059</b> |

**Evolution des ventes d'énergie 2016-2020 en KWH**

| Désignations      | 2016               | 2017               | 2018               | 2019               | 2020               |
|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Ventes totales MT | 138 171 692        | 137 387 482        | 135 776 493        | 137 625 743        | 123 899 869        |
| Ventes totales BT | 380 734 277        | 387 730 810        | 387 699 738        | 394 218 121        | 397 967 059        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>518 905 969</b> | <b>525 118 292</b> | <b>523 476 231</b> | <b>531 843 864</b> | <b>521 866 928</b> |

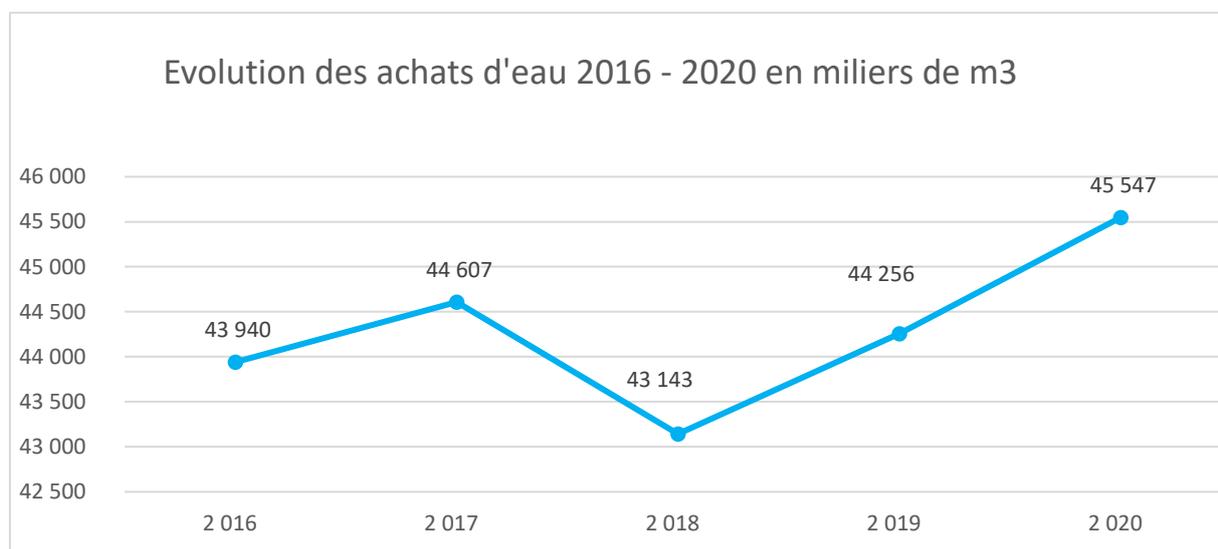


## Evolution de rendement d'énergie 2016-2020



## Evolution de l'eau totale achetée 2016-2020 en milliers de m3

| Désignations            | 2016          | 2017          | 2018          | 2019          | 2020          |
|-------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>TOTAL ACHATS EAU</b> | <b>43 940</b> | <b>44 607</b> | <b>43 143</b> | <b>44 256</b> | <b>45 547</b> |



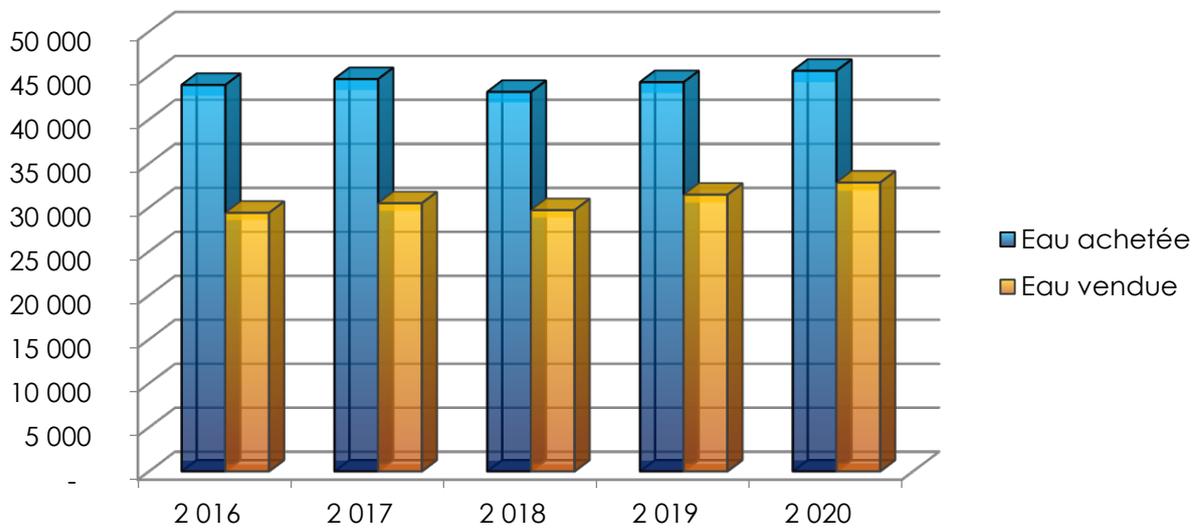
**Structure des ventes d'eau par type d'utilisateurs (en milliers de m3) :**

| Désignation                                    | 2019          | 2020          |
|--|---------------|---------------|
| <b>Usage domestique</b>                        |               |               |
| 1 <sup>ère</sup> Tranche                       | 6 432         | 6 155         |
| 2 <sup>ème</sup> Tranche                       | 2 361         | 2 245         |
| 3 <sup>ème</sup> Tranche                       | 8 156         | 8 740         |
| 4 <sup>ème</sup> Tranche                       | 6 179         | 7 241         |
| 5 <sup>ème</sup> Tranche                       | 4 553         | 5 027         |
| <b>Total</b>                                   | <b>27 680</b> | <b>29 408</b> |
| % par rapport aux ventes totales EAU           | 88,00%        | 89,57%        |
| <b>Industriels et hôtels</b>                   | <b>263</b>    | <b>196</b>    |
| % par rapport aux ventes totales EAU           | 0,84%         | 0,60%         |
| <b>Préférentiels</b>                           | <b>401</b>    | <b>222</b>    |
| % par rapport aux ventes totales EAU           | 1,27%         | 0,68%         |
| <b>Bornes fontaines et bouches d'arrosages</b> | <b>200</b>    | <b>249</b>    |
| % par rapport aux ventes totales EAU           | 0,64%         | 0,76%         |
| <b>Administrations</b>                         | <b>2 910</b>  | <b>2 758</b>  |
| % par rapport aux ventes totales EAU           | 9,25%         | 8,40%         |
| <b>Total consommation (Mm3)</b>                | <b>31 455</b> | <b>32 833</b> |

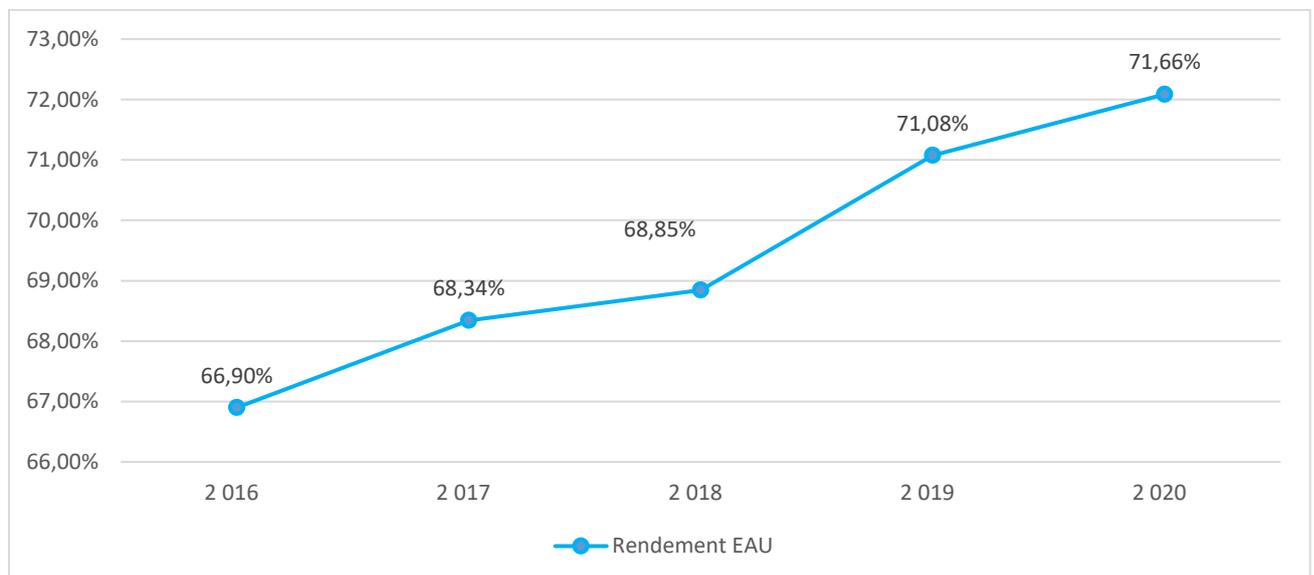
**Structure des ventes d'assainissement par type d'utilisateur (en milliers de m3) :**

| Désignations                                    | 2019          | 2020          |
|---|---------------|---------------|
| <b>Usage domestique</b>                         |               |               |
| 1 <sup>ère</sup> Tranche                        | 11 190        | 11 455        |
| 2 <sup>ème</sup> Tranche                        | 11 804        | 12 786        |
| 3 <sup>ème</sup> Tranche                        | 4 531         | 4 999         |
| <b>Total</b>                                    | <b>27 525</b> | <b>29 241</b> |
| % par rapport aux ventes totales ASS            | 87,94%        | 89,51%        |
| <b>Administrations &amp; Bornes Fontaines</b>   | <b>3 110</b>  | <b>3 007</b>  |
| % par rapport aux ventes totales ASS            | 9,94%         | 9,21%         |
| <b>Industriels et bains maures &amp; hôtels</b> | <b>664</b>    | <b>418</b>    |
| % par rapport aux ventes totales ASS            | 2,12%         | 1,28%         |
| <b>Ventes d'assainissement (Mm3)</b>            | <b>31 299</b> | <b>32 666</b> |

## Evolution des achats et des ventes d'Eau 2016-2020 en milliers de m3



## Evolution de rendement d'eau 2016-2020



## Les ventes de la régie en 2020

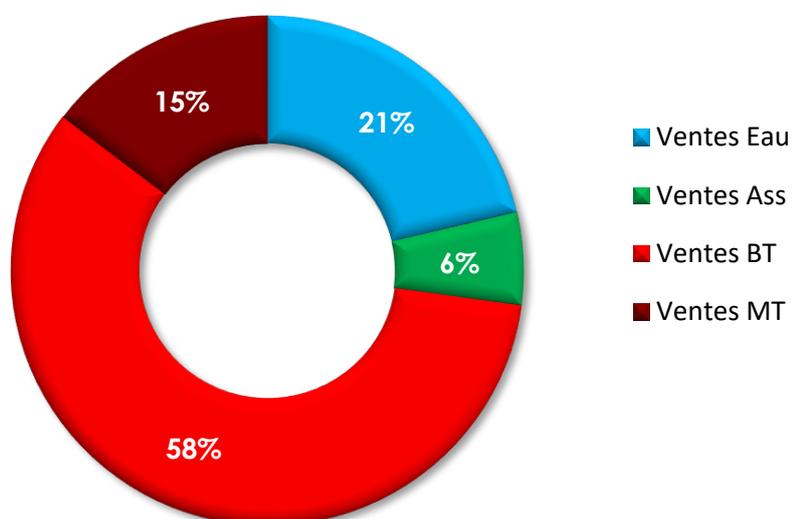
### Ventes de consommation (hors redevances fixes) en DH HT

Les ventes de consommation en DH HT au 31-12-2020 se présentent comme suit :

➤ **Par gérance :**

| Gérance               | Somme de vente HT     |
|-----------------------|-----------------------|
| Eau                   | 158 006 332,06        |
| Ass                   | 43 432 114,26         |
| BT                    | 430 727 483,81        |
| MT                    | 108 739 101,41        |
| <b>Somme total HT</b> | <b>740 905 031,54</b> |

Pourcentage des ventes (HT) par gérance en 2020



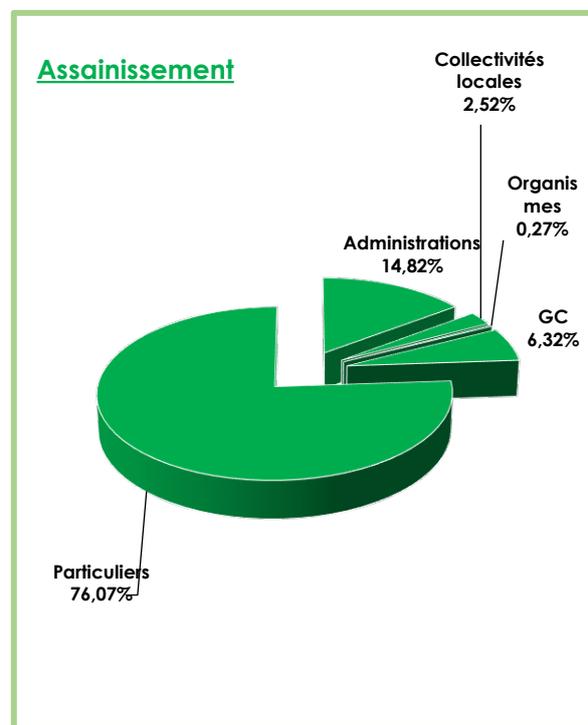
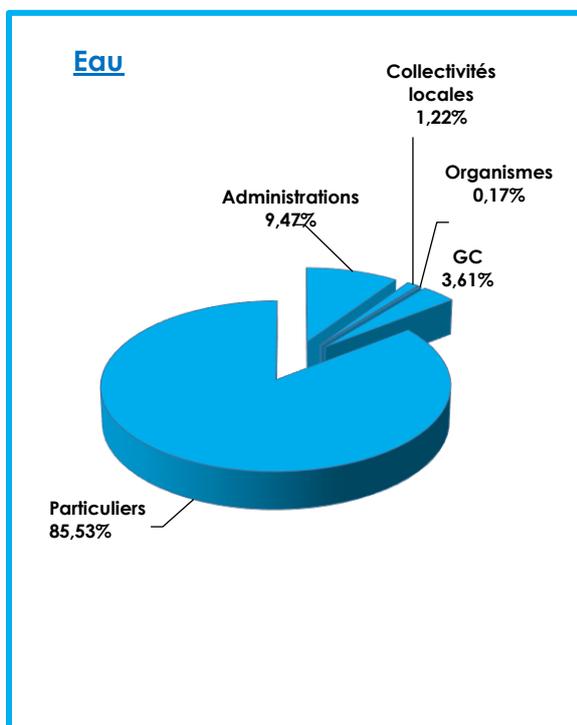
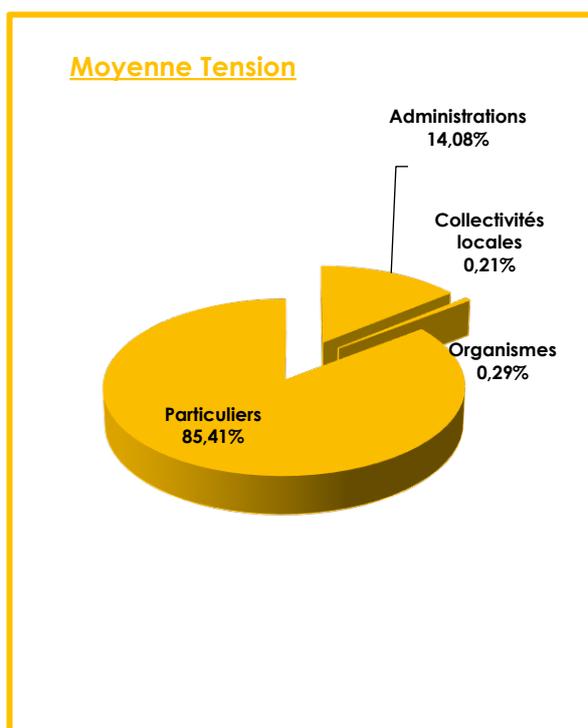
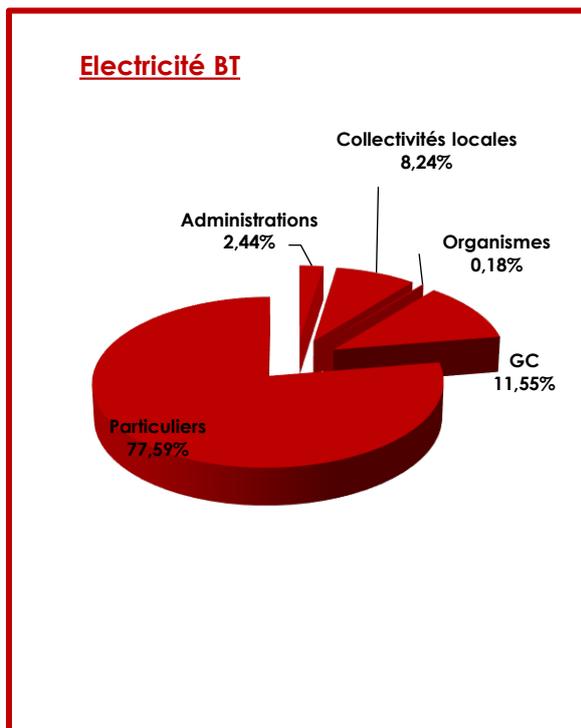
**Par Agence :**

|                      | <b>Assainissement</b> | <b>Eau</b>            | <b>Electricité</b>    | <b>Total ventes HT</b> |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| AGENCE BASSATINE     | 4 663 242,54          | 16 145 917,79         | 43 677 091,34         | 64 486 251,67          |
| AGENCE EL MANZEH     | 3 877 507,82          | 14 798 154,84         | 40 494 016,72         | 59 169 679,38          |
| AGENCE MANSOUR       | 6 267 301,65          | 25 283 775,21         | 67 607 892,50         | 99 158 969,36          |
| AGENCE MEDINA        | 2 748 842,83          | 9 590 813,38          | 22 143 835,22         | 34 483 491,43          |
| AGENCE OUISLANE      | 4 513 234,34          | 18 147 013,53         | 39 156 848,64         | 61 817 096,51          |
| AGENCE SBATA         | 4 699 621,48          | 16 526 140,06         | 36 355 018,64         | 57 580 780,18          |
| AGENCE SIDI BABA     | 6 034 370,23          | 21 789 317,04         | 46 951 379,42         | 74 775 066,69          |
| AGENCE SIDI BOUZEKRI | 4 594 403,08          | 17 201 096,81         | 42 015 762,38         | 63 811 262,27          |
| AGENCE SIEGE         | 6 033 590,29          | 18 524 103,40         | 57 605 196,75         | 82 162 890,44          |
| ECLAIRAGE PUBLIC     |                       |                       | 34 720 442,20         | 34 720 442,20          |
| MOYENNE TENSION      |                       |                       | 108 739 101,41        | 108 739 101,41         |
| <b>Total</b>         | <b>43 432 114,26</b>  | <b>139 482 228,66</b> | <b>539 466 585,22</b> | <b>740 905 031,54</b>  |

**Par catégorie :**

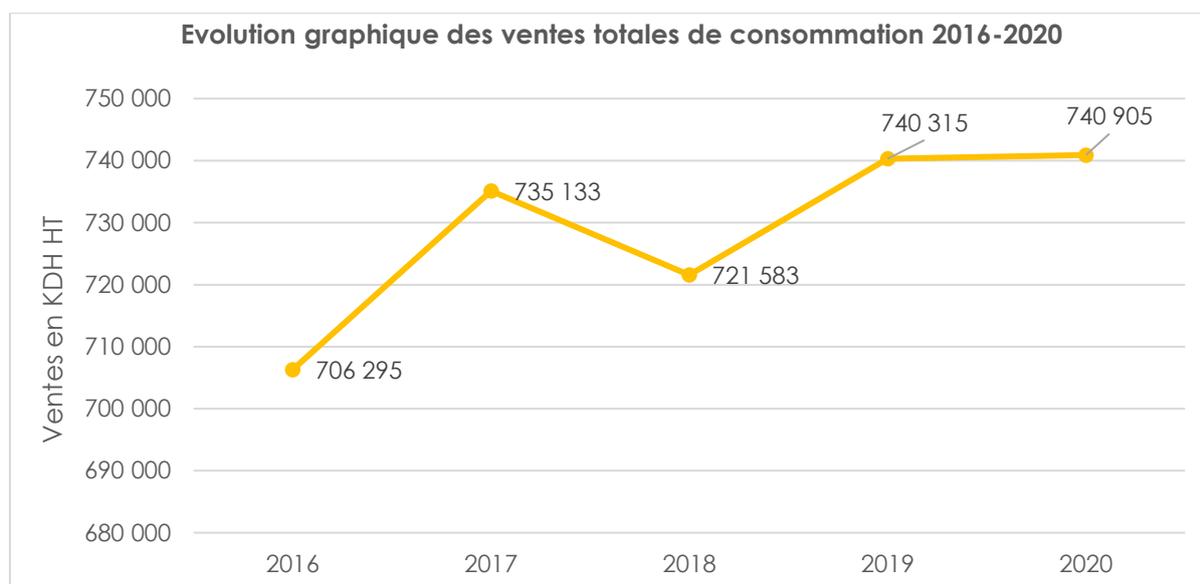
| Catégorie d'abonnement       | Somme des ventes de consommation HT |                       |                       |                       | Somme des ventes HT   |
|------------------------------|-------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                              | ASS                                 | EAU                   | BT                    | MT                    |                       |
| <b>Administrations</b>       | 6 435 353,12                        | 14 967 878,32         | 10 515 407,27         | 15 314 995,12         | <b>47 233 633,83</b>  |
| <b>Collectivités locales</b> | 1 093 858,91                        | 1 921 302,10          | 35 510 399,05         | 230 020,91            | <b>38 755 580,97</b>  |
| <b>Organismes</b>            | 116 742,33                          | 273 262,12            | 773 815,22            | 319 466,14            | <b>1 483 285,81</b>   |
| <b>Particuliers GC</b>       | 2 746 144,34                        | 5 708 781,06          | 49 741 511,94         |                       | <b>58 196 437,34</b>  |
| <b>Particuliers PC</b>       | 33 040 015,56                       | 135 135 108,46        | 334 186 350,33        | 92 874 619,24         | <b>595 236 093,59</b> |
| <b>TOTAL HT</b>              | <b>43 432 114,26</b>                | <b>158 006 332,06</b> | <b>430 727 483,81</b> | <b>108 739 101,41</b> | <b>740 905 031,54</b> |

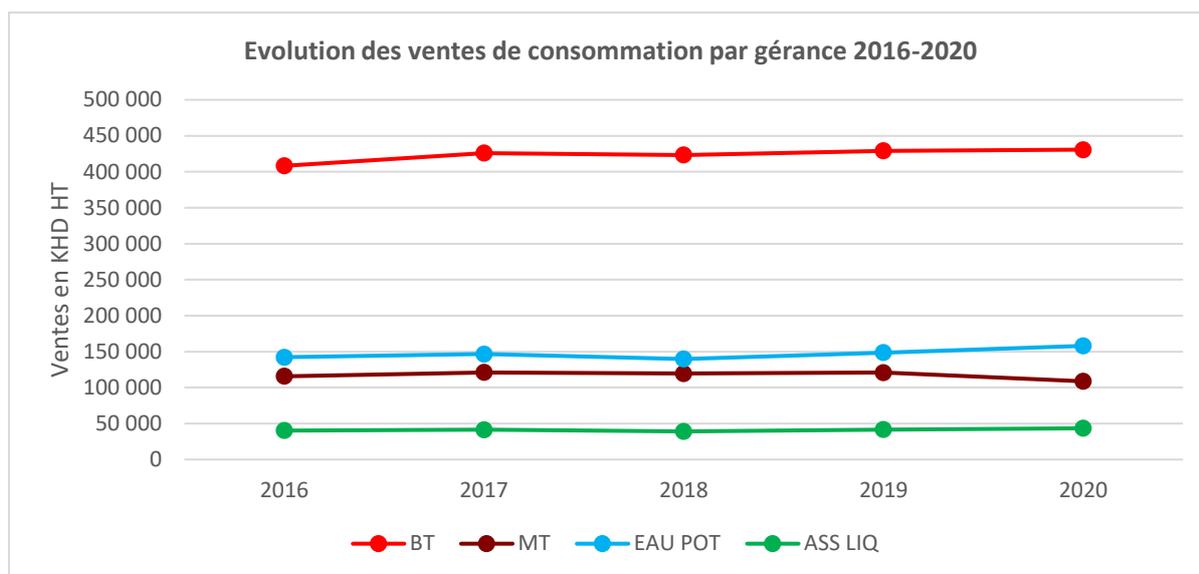
**La répartition des ventes de consommation par gérance et par catégorie**



### Evolution des Ventes de consommation en KDH HT 2016-2020:

|                                   | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | 2020           | Evolution<br>2020/2016 | Evolution<br>2020/2019 |
|-----------------------------------|---------|---------|---------|---------|----------------|------------------------|------------------------|
| <b>MT</b>                         | 115 691 | 120 994 | 119 483 | 120 887 | 108 739        | -6,0%                  | -10,0%                 |
| <b>BT</b>                         | 408 268 | 426 068 | 423 287 | 429 006 | 430 727        | 5,5%                   | 0,4%                   |
| <b>Total<br/>Electricité</b>      | 523 959 | 547 062 | 542 770 | 549 893 | 539 467        | 3,0%                   | -1,9%                  |
| <b>EAU POTABLE</b>                | 142 111 | 146 595 | 139 704 | 148 671 | 158 006        | 11,2%                  | 6,3%                   |
| <b>ASSAI.</b>                     | 40 224  | 41 475  | 39 110  | 41 751  | 43 432         | 8,0%                   | 4,0%                   |
| <b>Total Eau &amp;<br/>Assai.</b> | 182 335 | 188 071 | 178 813 | 190 422 | 201 438        | 10,5%                  | 5,8%                   |
| <b>Total Général</b>              | 706 295 | 735 133 | 721 583 | 740 315 | <b>740 905</b> | <b>4,9%</b>            | <b>0,1%</b>            |





### Ventes des Prestations de services en DH HT

Les ventes de Prestations de services en DH HT au 31-12-2020 se présentent comme suit :

- **Biens et services :**

| gérance               | Somme de vente HT    | Pourcentage  |
|-----------------------|----------------------|--------------|
| <b>Eau</b>            | 7 933 887,56         | 38 %         |
| <b>Ass</b>            | 2 854 169,53         | 13,7 %       |
| <b>BT</b>             | 7 873 370,26         | 37,6 %       |
| <b>MT</b>             | 2 218 531,95         | 10,7 %       |
| <b>Somme total HT</b> | <b>20 879 959,30</b> | <b>100 %</b> |

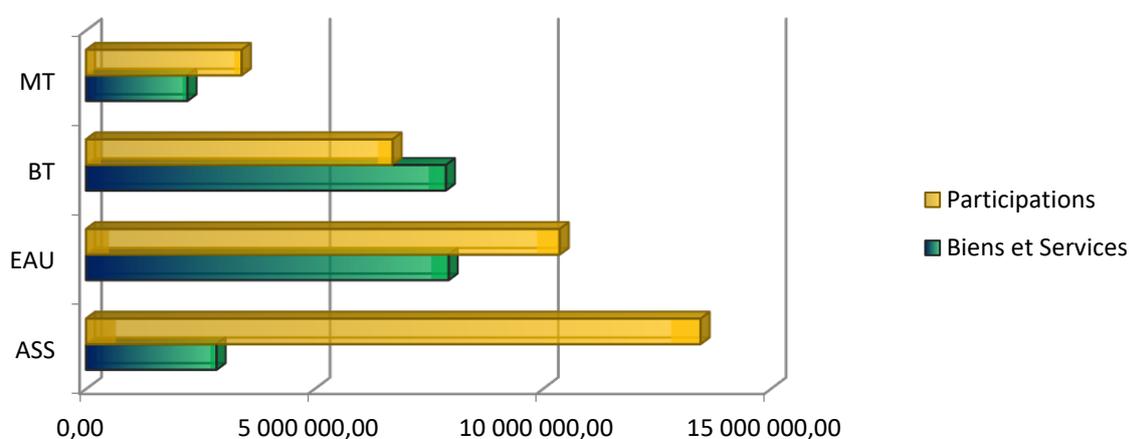
- **Participations :**

➤ Par gérance :

| gérance               | Somme de vente HT    | Pourcentage  |
|-----------------------|----------------------|--------------|
| <b>Eau</b>            | 10 368 201,26        | 30,5 %       |
| <b>Ass</b>            | 13 458 508,06        | 39,7 %       |
| <b>BT</b>             | 6 705 398,00         | 19,8 %       |
| <b>MT</b>             | 3 403 462,50         | 10 %         |
| <b>Somme total HT</b> | <b>33 935 569,82</b> | <b>100 %</b> |

## Répartition des Ventes des prestations de service par gérance :

|                      | ASS                  | EAU                  | BT                   | MT                  | TOTAL                |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|---------------------|----------------------|
| Biens et services    | 2 854 169,53         | 7 933 887,56         | 7 873 370,26         | 2 218 531,95        | 20 879 959,30        |
| Participations       | 13 458 508,06        | 10 368 201,26        | 6 705 398,00         | 3 403 462,50        | 33 935 569,82        |
| <b>Total Général</b> | <b>16 312 677,59</b> | <b>18 302 088,82</b> | <b>14 578 768,26</b> | <b>5 621 994,45</b> | <b>54 815 529,12</b> |
| Pourcentage          | 30%                  | 33%                  | 27%                  | 10%                 | 100%                 |



## Créances de la Régie Au 31/12/2020

### Répartition des créances de la régie au 31/12/2020

➤ Par gérance :

| Gérance      | Type de facturation   |                       | Total créances        |
|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|              | Consommation          | Travaux et prd dvr    |                       |
| EAU          | 71 959 315,81         | 32 064 322,89         | 104 023 638,70        |
| ASS          | 25 633 576,85         | 15 870 843,21         | 41 504 420,06         |
| BT           | 186 786 743,00        | 80 884 561,26         | 267 671 304,26        |
| MT           | 36 580 453,54         | 3 992 924,00          | 40 573 377,54         |
| <b>Total</b> | <b>320 960 089,20</b> | <b>132 812 651,36</b> | <b>453 772 740,56</b> |

➤ Par catégorie :

|                          |                          | CONSOMMATION          | TRAVAUX & PRD DVR     | TOTAL PAR CATEGORIE   |
|--------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| EAU                      | Administrations          | 13 341 657,88         | 5 795 865,42          | 19 137 523,30         |
|                          | Collectivités<br>Locales | 5 215 566,04          | 9 657 604,63          | 14 873 170,67         |
|                          | Organismes               | 1 164 908,28          | 2 308 799,49          | 3 473 707,77          |
|                          | GC                       | 4 178 899,73          | 1 062 696,25          | 5 241 595,98          |
|                          | Particuliers             | 48 058 283,88         | 13 239 357,10         | 61 297 640,98         |
|                          | <b>TOTAL</b>             | <b>71 959 315,81</b>  | <b>32 064 322,89</b>  | <b>104 023 638,70</b> |
|                          | ASSAINISSEMENT           | Administrations       | 5 953 177,87          | 196 399,60            |
| Collectivités<br>Locales |                          | 3 222 107,55          | 349 332,64            | 3 571 440,19          |
| Organismes               |                          | 569 522,11            | 1 302 667,38          | 1 872 189,49          |
| GC                       |                          | 2 059 264,00          | 2 525 443,74          | 4 584 707,74          |
| Particuliers             |                          | 13 829 505,32         | 11 496 999,85         | 25 326 505,17         |
| <b>TOTAL</b>             |                          | <b>25 633 576,85</b>  | <b>15 870 843,21</b>  | <b>41 504 420,06</b>  |
| ELECTRICITE BT           |                          | Administrations       | 5 585 602,69          | 18 948 017,81         |
|                          | Collectivités<br>Locales | 32 503 019,43         | 55 379 293,06         | 87 882 312,49         |
|                          | Organismes               | 2 764 409,67          | 1 338 179,91          | 4 102 589,58          |
|                          | GC                       | 15 796 778,92         | 929 635,08            | 16 726 414,00         |
|                          | Particuliers             | 130 136 932,29        | 4 289 435,40          | 134 426 367,69        |
|                          | <b>TOTAL</b>             | <b>186 786 743,00</b> | <b>80 884 561,26</b>  | <b>267 671 304,26</b> |
|                          | ELECTRICITE MT           | Administrations       | 13 972 285,71         | 2 000,00              |
| Collectivités<br>Locales |                          | 855 172,63            |                       | 855 172,63            |
| Organismes               |                          | 77 048,46             | 36,00                 | 77 084,46             |
| GC                       |                          | 21 675 946,74         | 3 990 888,00          | 25 666 834,74         |
| <b>TOTAL</b>             |                          | <b>36 580 453,54</b>  | <b>3 992 924,00</b>   | <b>40 573 377,54</b>  |
| <b>TOTAL GENERAL</b>     |                          | <b>320 960 089,20</b> | <b>132 812 651,36</b> | <b>453 772 740,56</b> |

## Balance âgée des créances au 31-12-2020

- Consommation

|                          | 2015 & Ant           | 2016                | 2017                | 2018                | 2019                 | 2020                  |                       |
|--------------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Administrations          | 8 070 273,55         | 445 265,10          | 809 803,50          | 1 637 443,71        | 6 203 731,32         | 21 686 206,97         | <b>38 852 724,15</b>  |
| Collectivités<br>Locales | 6 285 567,12         | 447 009,93          | 351 779,01          | 141 895,59          | 3 679 625,08         | 30 889 988,92         | <b>41 795 865,65</b>  |
| Organismes               | 2 962 986,59         | 318 703,23          | 238 891,78          | 317 308,89          | 216 446,95           | 521 551,08            | <b>4 575 888,52</b>   |
| GC                       | 4 700 354,77         | 545 022,05          | 2 625 429,14        | 1 027 475,93        | 2 303 003,42         | 32 509 604,08         | <b>43 710 889,39</b>  |
| Particuliers             | 23 175 300,70        | 2 044 529,55        | 2 469 524,83        | 2 659 706,19        | 5 350 678,26         | 156 324 981,96        | <b>192 024 721,49</b> |
| <b>TOTAL</b>             | <b>45 194 482,73</b> | <b>3 800 529,86</b> | <b>6 495 428,26</b> | <b>5 783 830,31</b> | <b>17 753 485,03</b> | <b>241 932 333,01</b> | <b>320 960 089,20</b> |

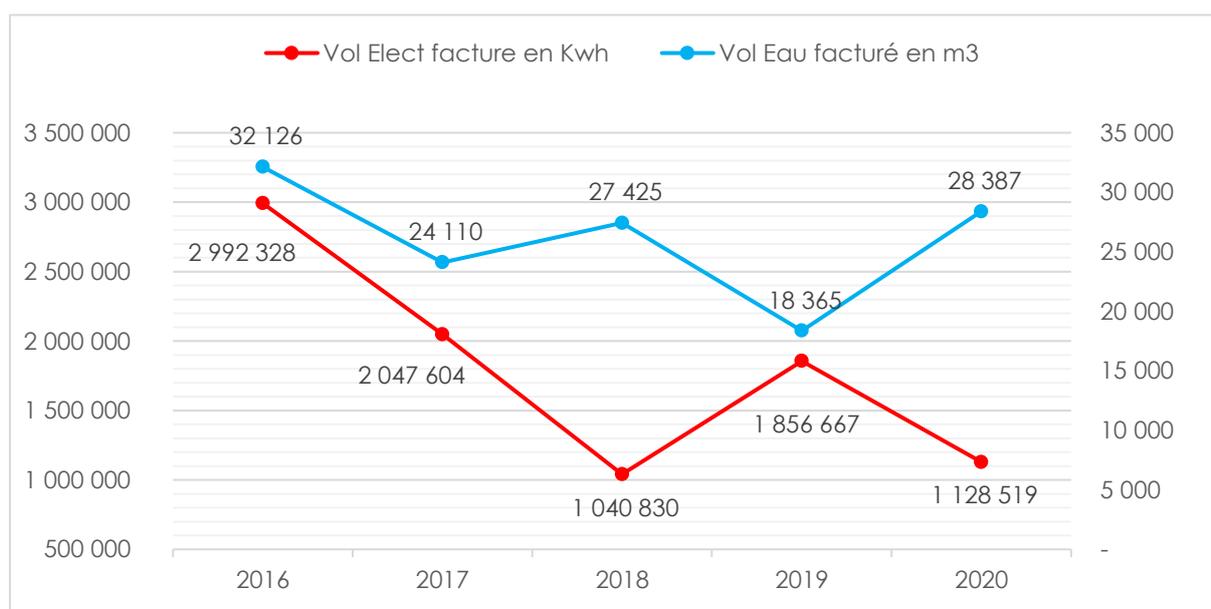
- **Travaux et produits divers**

|                              | 2015 & Ant         | 2016              | 2017              | 2018              | 2019              | 2020               |                    |
|------------------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Administrations</b>       | 24503 646,32       | 115649,27         | 4618,49           | 7022,94           | 76405,69          | 234940,12          | <b>24942282,83</b> |
| <b>Collectivités Locales</b> | 53726644,31        | 608450,87         | 3213025,16        | 691902,16         | 4343927,83        | 2802280            | <b>65386230,33</b> |
| <b>Organismes</b>            | 3627161,71         | 289117,31         | 57513,08          | 0                 | 928236,19         | 47654,49           | <b>4949682,78</b>  |
| <b>GC</b>                    | 426561,94          | 91803,26          | 1270845,6         | 1071778,84        | 469672,58         | 5178000,85         | <b>8508663,07</b>  |
| <b>Particuliers</b>          | 21084894,07        | 3693633,51        | 340076,7          | 519621,29         | 478062,97         | 2909503,81         | <b>29025792,35</b> |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>103368908,4</b> | <b>4798654,22</b> | <b>4886079,03</b> | <b>2290325,23</b> | <b>6296305,26</b> | <b>11172379,27</b> | <b>132812651,4</b> |

## Indicateurs commerciaux et de qualité de service

### Evolution des fraudes constatées en 2020

|             | ELECTRICITE |                  | EAU       |                          |
|-------------|-------------|------------------|-----------|--------------------------|
|             | Nombre      | volume en KWh    | Nombre    | Volume en m <sup>3</sup> |
| 2016        | 352         | 2 992 328        | 50        | 32 126                   |
| 2017        | 424         | 2 047 604        | 48        | 24 110                   |
| 2018        | 302         | 1 040 830        | 58        | 27 425                   |
| 2019        | 573         | 1 856 667        | 43        | 18 365                   |
| <b>2020</b> | <b>441</b>  | <b>1 128 519</b> | <b>53</b> | <b>28 387</b>            |

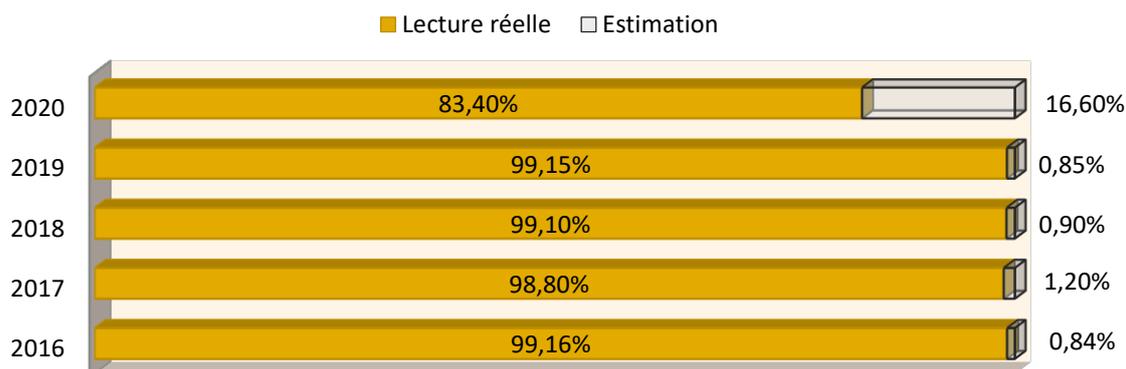


## Evolution du taux de relève des compteurs

|                | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020       |
|----------------|--------|--------|--------|--------|------------|
| Lecture réelle | 99,16% | 98,80% | 99,10% | 99,15% | 83,40% (*) |
| Estimation     | 0,84%  | 1,20%  | 0,90%  | 0,85%  | 16,60%     |

(\*) Ce taux a chuté à cause de la pandémie COVID où 2 mois ont été estimés (Mars et Avril)

## Evolution de taux de relève



## Autres indicateurs de relève

- Le nombre des Releveurs : 51 releveurs avec la répartition suivante :
  - 10 Agents RADEM
  - 14 Agents Intérimaires
  - 27 Agents de la société prestataire
- Le nombre d'abonnés par releveur : 8 850 abonnés / releveur

## Mouvements des compteurs

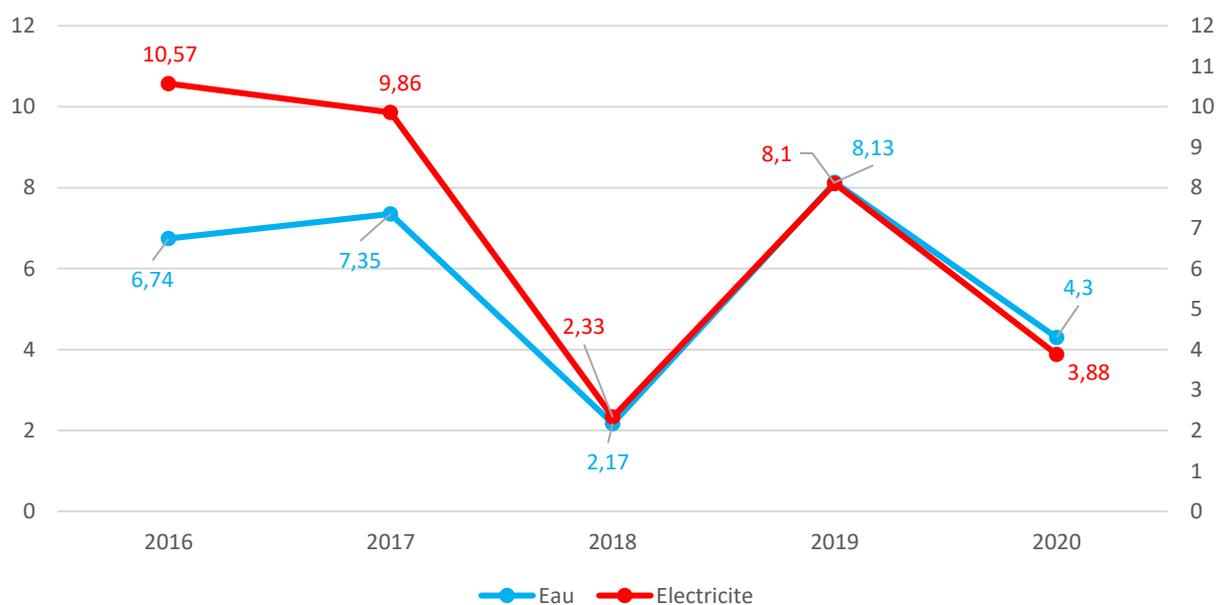
### • Les résiliations

|                 | BT    |       |     | TOTAL | EA    |       |     | TOTAL | MT |    | TOTAL | TOTAL PAR CATEGORIE |
|-----------------|-------|-------|-----|-------|-------|-------|-----|-------|----|----|-------|---------------------|
|                 | RA    | RM    | RS  |       | RA    | RM    | RS  |       | RA | RS |       |                     |
| Administrations | 4     | 3     | 1   | 8     | 14    | 2     | 6   | 22    | 3  |    | 3     | 33                  |
| Col. locales    | 2     | 1     | 4   | 7     | 2     |       | 1   | 3     |    |    |       | 10                  |
| GC              | 12    | 7     | 4   | 23    | 10    | 9     | 2   | 21    | 3  | 1  | 4     | 48                  |
| Particuliers    | 1 478 | 1 444 | 437 | 3 359 | 1 106 | 1 549 | 225 | 2 880 |    |    |       | 6 239               |
| TOTAL           | 1 496 | 1 455 | 446 | 3 397 | 1 132 | 1 560 | 234 | 2 926 | 6  | 1  | 7     | 6 330               |

- Le taux de renouvellement du parc compteur

| Opération de change des compteurs électricité |                    |       |
|---|--------------------|-------|
| Compteurs bloqués                             | Compteurs vétustes | Total |
| 793   | 8 296              | 9 089 |
| Opération de change des compteurs eau         |                    |       |
| Compteurs bloqués                             | Compteurs vétustes | Total |
| 1 212   | 8 134              | 9 346 |
| Taux de renouvellement des compteurs %        | 3,89%              | 4,30% |

### Renouvellement des compteurs



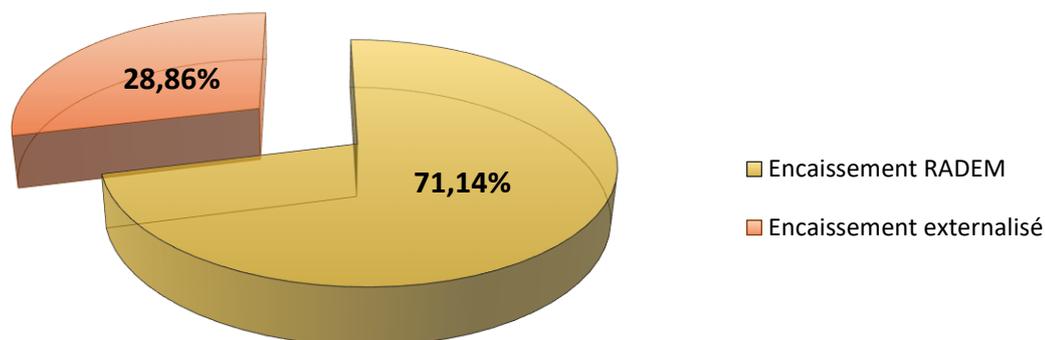
### Taux de Recouvrement en 2020

|                       | Consolidé | EA      | BT      | MT       |
|-----------------------|-----------|---------|---------|----------|
| Administrations       | 72,06 %   | 63,98 % | 84,11 % | 73,47 %  |
| Collectivités locales | 45,82 %   | 45,30 % | 45,80 % | 49,23 %  |
| Organismes            | 86,92 %   | 87,42 % | 77,40 % | 100,00 % |
| GC                    | 94,35 %   | 80,55 % | 92,25 % | 96,10 %  |
| Particuliers          | 88,57 %   | 88,57 % | 88,58 % | -        |

### Répartition des encaissements 2020 par canal

|  | Mode Règlement       | % d'encaissement | % moyen des encaissements |
|--|----------------------|------------------|---------------------------|
| <b>Canaux de recouvrement classiques (RADEM)</b> |                      |                  |                           |
| Caisses  | CHEQUE BANCAIRE      | 19,84%           | <b>71,14%</b>             |
|  | ESPECES              | 44,08%           |                           |
| Encaisseurs                                      | CHEQUE BANCAIRE      | 0,23%            |                           |
|  | ESPECES              | 3,80%            |                           |
| Autres   | Prélèvement bancaire | 3,18%            |                           |
| <b>Canaux de recouvrement externalisés</b>       |                      |                  |                           |
| Recouvrement Externalisé                         | M2T                  | 13,17%           | <b>28,86%</b>             |
|  | FAWATIR              | 8,08%            |                           |
|  | GNS                  | 0,46%            |                           |
|  | GAB                  | 0,00%            |                           |
|  | E-BANKING            | 5,33%            |                           |
|  | INTERNET             | 0,81%            |                           |
|  | M-BANKING            | 1,01%            |                           |

### *Parts des encaissements par canal*



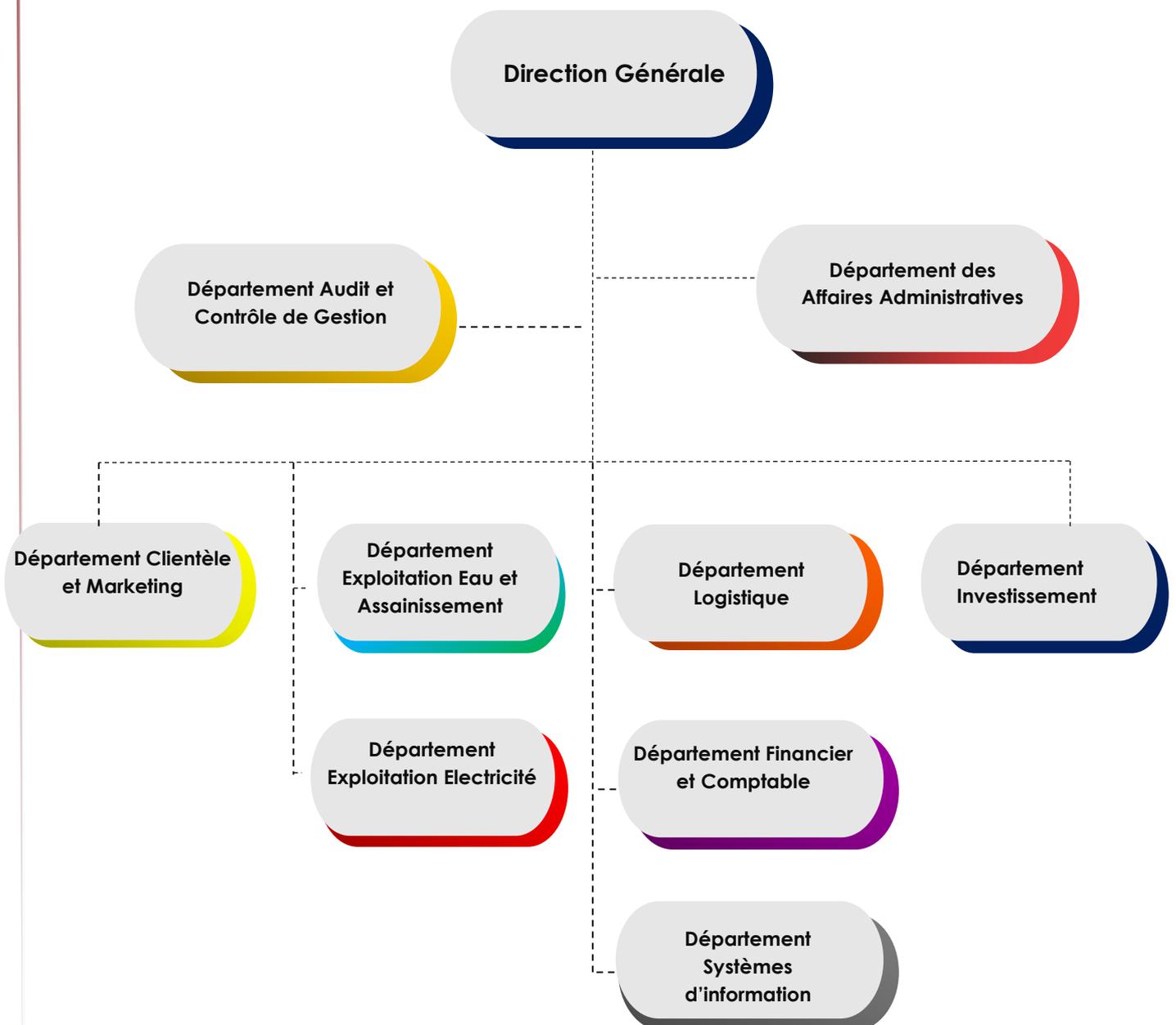
### Autres indicateurs d'encaissement

- Le nombre des Encaisseurs : 47 Encaisseurs.
- Le nombre d'abonnés par encaisseur : 9 500 abonnés / encaisseur

# RESSOURCES HUMAINES

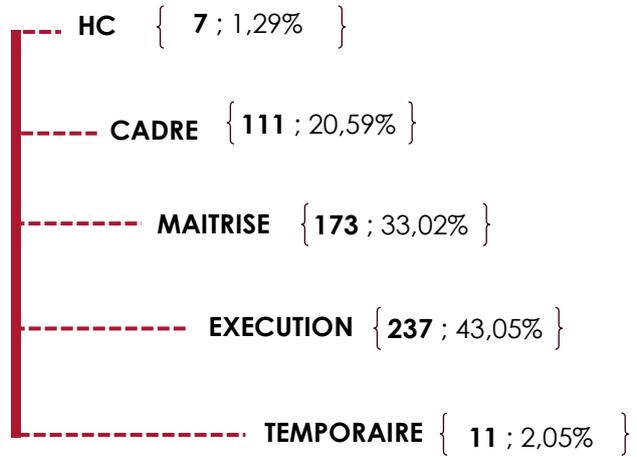
## Indicateurs sociaux

### Organigramme de la RADEM



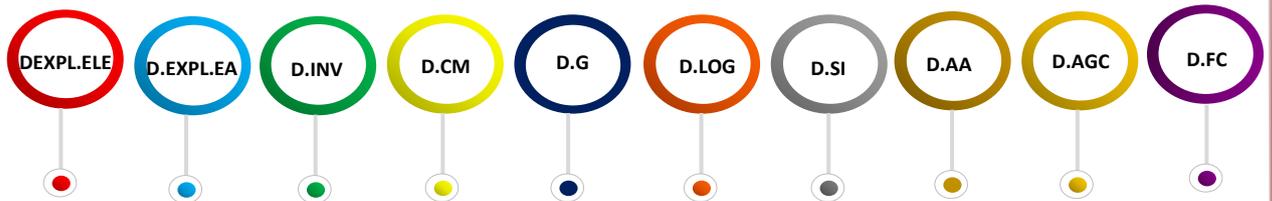
**L'effectif de la RADEM par catégorie professionnelle**

L'effectif de la Régie au 31 Décembre 2019 est de **539** agents répartis par catégorie professionnelle comme suit :



**L'effectif de la RADEM par catégorie professionnelle**

Ventilation de l'effectif par Département

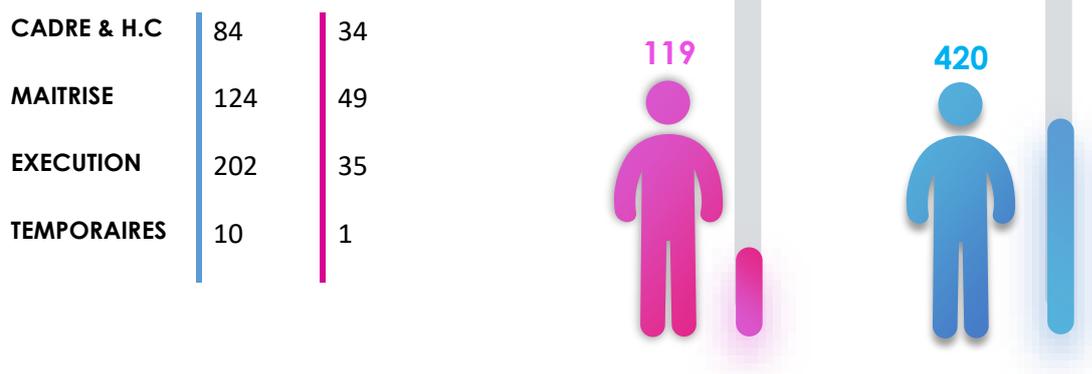


|                       | DEXPL.ELE | D.EXPL.EA | D.INV     | D.CM       | D.G      | D.LOG     | D.SI      | D.AA      | D.AGC    | D.FC      |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|------------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| <b>Cadre &amp; HC</b> | 17        | 21        | 19        | 26         | -        | 8         | 8         | 5         | 5        | 9         |
| <b>Maîtrise</b>       | 30        | 35        | 19        | 46         | 2        | 10        | 6         | 7         | 3        | 15        |
| <b>Exécution</b>      | 27        | 31        | 4         | 143        | -        | 8         | 1         | 18        | -        | 5         |
| <b>Total</b>          | <b>74</b> | <b>87</b> | <b>42</b> | <b>215</b> | <b>2</b> | <b>26</b> | <b>15</b> | <b>30</b> | <b>8</b> | <b>29</b> |

## L'évolution de l'effectif entre l'année 2016 - 2020

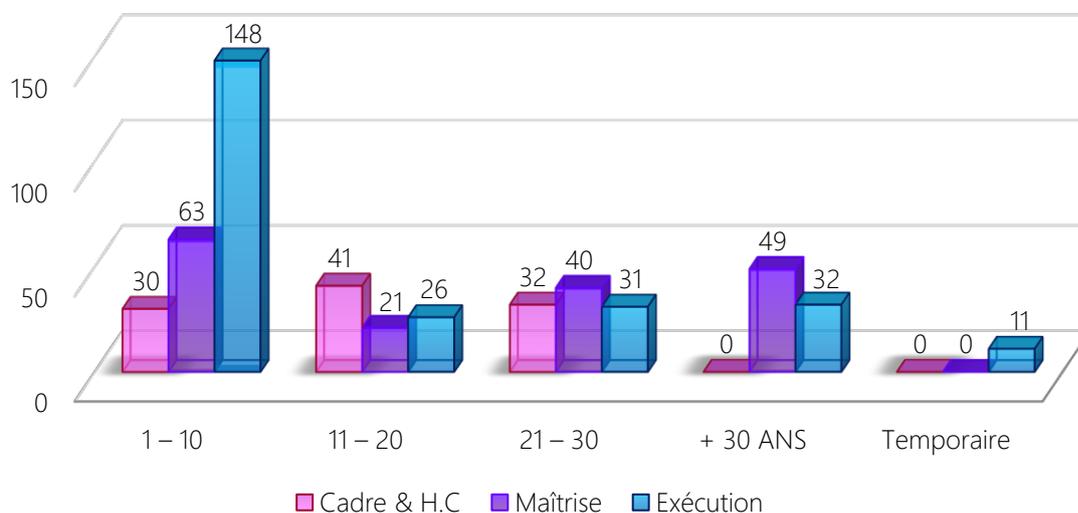
| Statutaires  | 2016 | 2017 | 2018 | 2019       | 2020       |
|--------------|------|------|------|------------|------------|
| HORS CADRES  | 9    | 7    | 6    | 7          | 7          |
| CADRES       | 103  | 111  | 111  | 111        | 111        |
| MAITRISES    | 167  | 173  | 177  | 178        | 173        |
| EXECUTIONS   | 272  | 275  | 247  | 243        | 248        |
| <b>TOTAL</b> | 551  | 566  | 541  | <b>539</b> | <b>539</b> |

### La répartition de l'effectif de la Régie selon sexe et par catégorie professionnelle



### L'effectif de la Régie par ancienneté

La répartition de l'effectif de la Régie par ancienneté est présentée dans le graphique ci-dessous :



### L'évolution de l'effectif de la Régie par catégorie professionnelle

| Catégorie      | 2015       | 2016       | 2017       | 2018       | 2019       | 2020       |
|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| >13 et au-delà | 39         | 47         | 46         | 48         | 46         | <b>48</b>  |
| 12             | 21         | 22         | 36         | 44         | 43         | <b>51</b>  |
| 11             | 39         | 42         | 36         | 26         | 25         | <b>19</b>  |
| 10             | 31         | 26         | 26         | 22         | 19         | <b>16</b>  |
| 9              | 18         | 19         | 12         | 9          | 8          | <b>7</b>   |
| 8              | 28         | 27         | 32         | 39         | 34         | <b>35</b>  |
| 7              | 75         | 94         | 102        | 116        | 109        | <b>115</b> |
| 6              | 98         | 95         | 81         | 71         | 63         | <b>52</b>  |
| 5              | 74         | 72         | 88         | 84         | 81         | <b>84</b>  |
| 4              | 71         | 69         | 60         | 55         | 56         | <b>53</b>  |
| 3              | 5          | 22         | 35         | 49         | 45         | <b>48</b>  |
| 2              | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | <b>0</b>   |
| 1              | 18         | 16         | 12         | 11         | 11         | <b>11</b>  |
| Temporaires    |            |            |            |            |            |            |
| <b>TOTAL</b>   | <b>517</b> | <b>551</b> | <b>566</b> | <b>574</b> | <b>540</b> | <b>539</b> |

### Départs par département :

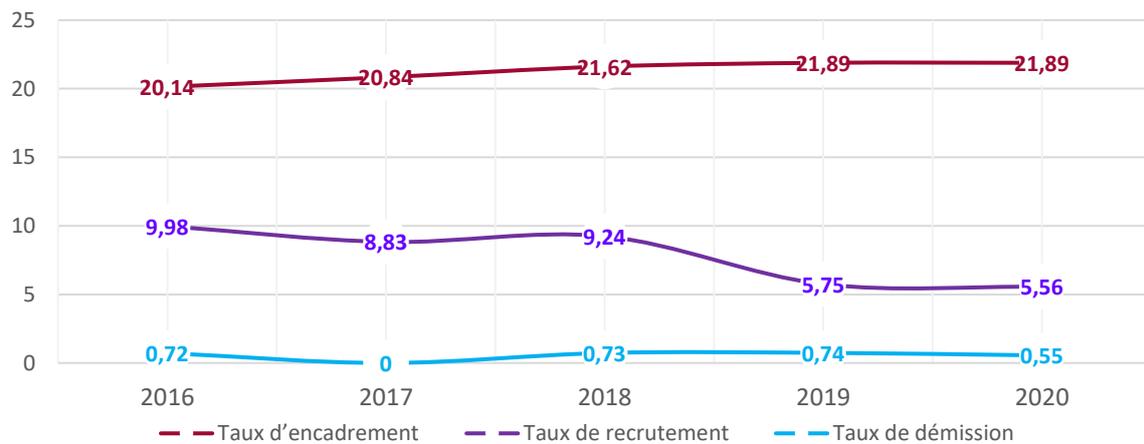
| Type de départ        | Nombre    |
|-----------------------|-----------|
| Retraite              | 34        |
| Réforme               | -         |
| Mise en disponibilité | 1         |
| Révocation            |           |
| Décès                 | 1         |
| Démission             | 3         |
| Mutation              | 1         |
| <b>Total</b>          | <b>40</b> |

### Evolution de la masse salariale

Le tableau ci-dessous montre l'évolution des indicateurs durant les 5 dernières années :

|                             | 2016           | 2017           | 2018           | 2019           | 2020           |
|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Masse salariale en Dhs      | 123 881 243,32 | 129 228 008,60 | 129 912 978,01 | 89 058 231,03  | 98 816 184 .87 |
| Provision pour congé        | 8 214 914,11   | 8 439 371,43   | 8 255 413,34   | 6 290 484,12   | 7 785 106.31   |
| Masse salariale brute       | 132 096 157,43 | 137 667 380,03 | 138 168 391,35 | 133 365 044,66 | 144 717 066.15 |
| Dont pensions des retraités | 36 411 982,12  | 38 730 344,65  | 38 455 152,25  | 38 016 329,51  | 38 115 774.97  |

## Indicateurs de gestion



## Gestion des congés 2020

La répartition quotidienne des absences est présentée dans le tableau ci-après :

| Statutaires          | Nombre de jours d'absence | Nombre d'agents | Nombre de jours / agent |
|----------------------|---------------------------|-----------------|-------------------------|
| Congé annuel         | 7 968                     | 461             | 17.28                   |
| Familial + Maternité | 584                       | 63              | 9.26                    |
| Maladie              | 1 216                     | 108             | 11.25                   |
| Accidents de travail | 271                       | 6               | 45.16                   |
| <b>TOTAL</b>         | <b>10 039</b>             | <b>638</b>      | <b>82.95</b>            |

## Gestion des avances

Les avances consenties au personnel de la Régie en 2020 ont été de **591 600 DH**, le solde impayé à la fin de l'année s'élève **252 528.88 DH**.

Elles sont réparties comme suit

| Type                | Nombre     | Montant en DH  | Solde au 31/12/2020 |
|---------------------|------------|----------------|---------------------|
| Avance au personnel | 337        | 178 000        | 5299                |
| Avance pour congé   | 5          | 7100           | 5100                |
| Avance aid al adha  | 459        | 406 500        | 242 129.88          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>801</b> | <b>591 600</b> | <b>252 528,88</b>   |

Gestion des congés et des avances

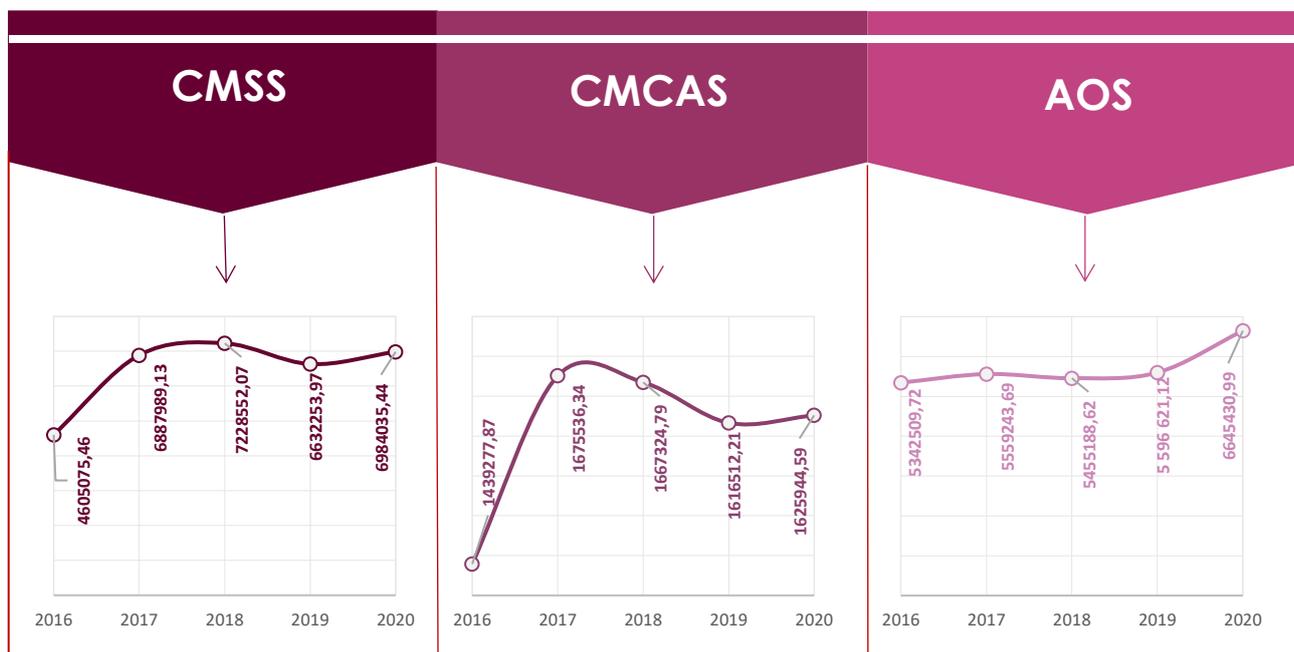
## Retraite et couverture sociale

### Caisses de retraite

Les cotisations et contributions au compte RCAR durant la période 2016-2020 se présentent comme suit :

|              | 2016          | 2017          | 2018          | 2019          | 2020          |
|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>RCAR</b>  | 10 247 917.78 | 10 469 205.48 | 10 875 121.12 | 10 659 654.68 | 10 464 582.35 |
| <b>RECOR</b> | 2 441 183.13  | 2 321 210.04  | 2 374 985.85  | 2 313 391.89  | 2 338 142.31  |

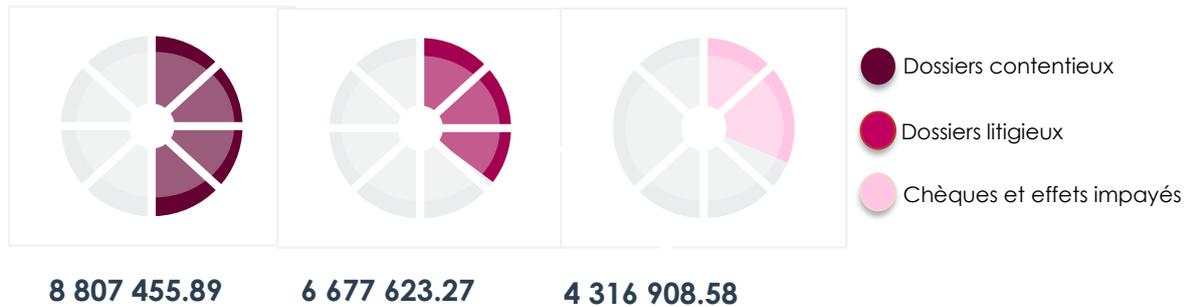
### Caisses de couverture sociale



## Indicateurs juridiques

### Dossiers juridiques

Le solde du portefeuille, arrêté au 31/12/2020, s'élève à **19 801 987.74 DH** et se répartit comme suit :

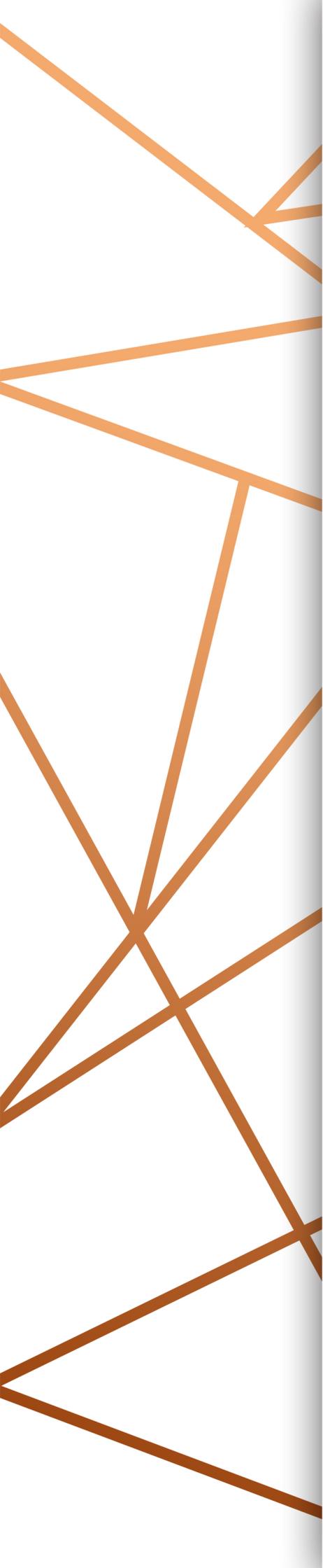


### Dossiers des assurances

La répartition des dossiers des assurances par gérance au 31/12/2020 est comme suit :

|                       |    |
|-----------------------|----|
| <b>Electricité</b>    | 17 |
| <b>Eau Potable</b>    | 3  |
| <b>Assainissement</b> | 1  |

# LOGISTIQUE



## Marchés et commandes

### Etat des marchés

|                       | Nature      | Nombre    | Montant               |
|-----------------------|-------------|-----------|-----------------------|
| <b>ELECTRICITE</b>    | Travaux     | 12        | 39 783 994,56         |
|                       | Fournitures | 4         | 8 461 380,00          |
|                       | Services    | 1         | 993 600,00            |
| <b>EAU</b>            | Travaux     | 7         | 22 242 586,08         |
|                       | Fournitures | 4         | 948 000,00            |
|                       | Services    | -         | -                     |
| <b>ASSAINISSEMENT</b> | Travaux     | 7         | 74 980 975,80         |
|                       | Fournitures | -         | -                     |
|                       | Services    | -         | -                     |
| <b>COMMUNS</b>        | Travaux     | 2         | 3 249 484,80          |
|                       | Fournitures | 1         | 5 045 952,00          |
|                       | Services    | 3         | 14 073 960,00         |
| <b>TOTAL</b>          |             | <b>41</b> | <b>169 779 932,44</b> |

### Etat des commandes

|                       | Nature      | Nombre    | Montant             |
|-----------------------|-------------|-----------|---------------------|
| <b>ELECTRICITE</b>    | Travaux     | 0         | -                   |
|                       | Fournitures | 0         | -                   |
|                       | Services    | 0         | -                   |
| <b>EAU</b>            | Travaux     | 2         | 414 331,20          |
|                       | Fournitures | 10        | 629 017,34          |
|                       | Services    | 5         | 122 380,00          |
| <b>ASSAINISSEMENT</b> | Travaux     | 0         | -                   |
|                       | Fournitures | 0         | -                   |
|                       | Services    | 3         | 510 240,00          |
| <b>COMMUNS</b>        | Travaux     | 7         | 1 494 039,60        |
|                       | Fournitures | 24        | 2 228 903,28        |
|                       | Services    | 34        | 3 778 933,37        |
| <b>TOTAL</b>          |             | <b>85</b> | <b>9 177 844,79</b> |

## Gestion des stocks

| La valeur du stock physique |               |               |               |               |                      |
|-----------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------------|
|                             | 2016          | 2017          | 2018          | 2019          | 2020                 |
| <b>Nombre</b>               | 2566          | 2593          | 2593          | 2675          | <b>1071</b>          |
| <b>Montants en (dhs)</b>    | 21 091 131,29 | 23 587 501,00 | 23 084 552,29 | 24 069 485,96 | <b>26 909 439,22</b> |

## Parc automobile

| Année       | Véhicules      | Camions &Engins |
|-------------|----------------|-----------------|
| <b>2016</b> | 138 110        | 46 349          |
| <b>2017</b> | 142 005        | 51 181          |
| <b>2018</b> | 161855         | 55 264          |
| <b>2019</b> | 160 667        | 54 389          |
| <b>2020</b> | <b>149 858</b> | <b>52 908</b>   |

## Carburant et Pièces de rechange

|                                | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | 2020             |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------|
| <b>Carburant et lubrifiant</b> | 1 659 239 | 1 483 261 | 1 994 403 | 2 197 252 | <b>1 505 718</b> |
| <b>Pièces de rechange</b>      | 974 637   | 1 098 492 | 657 408   | 602 859   | <b>282 664</b>   |



# SYSTEME D'INFORMATION

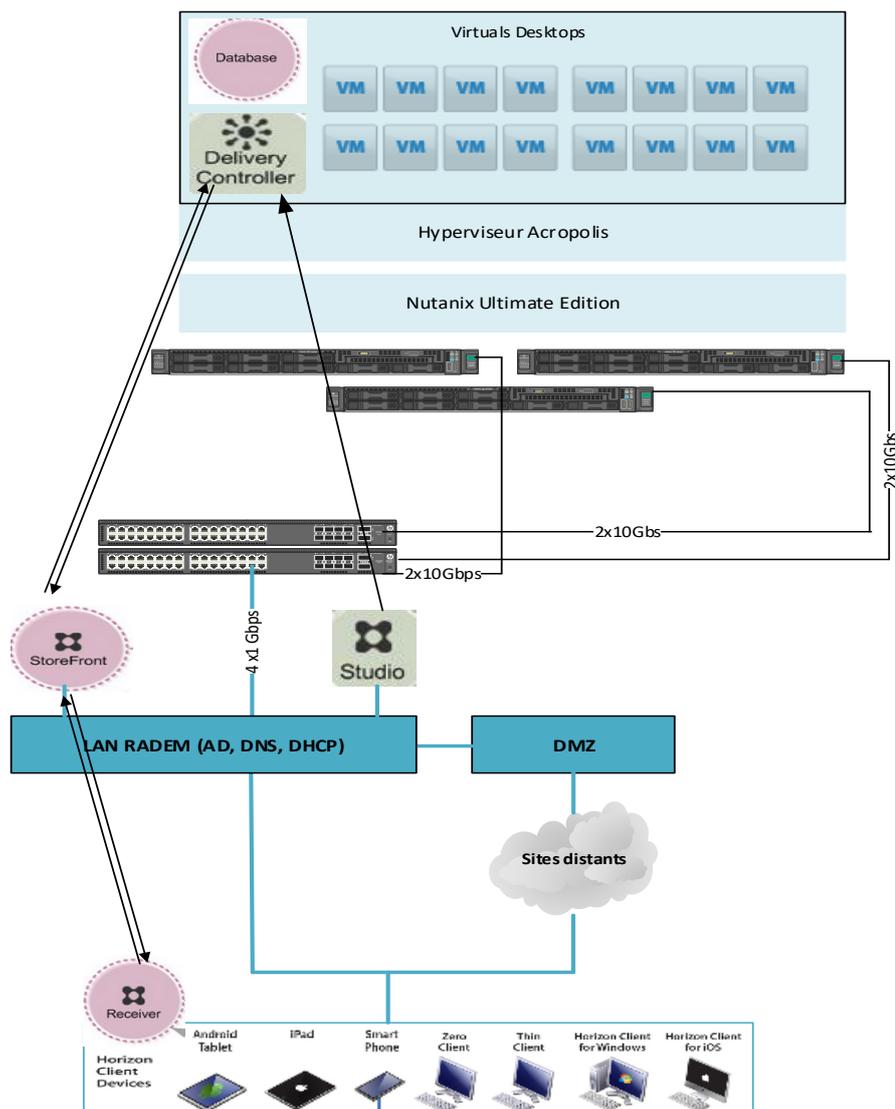


## **II- Projets et actions réalisés pour amélioration de l'exploitation des outils SI :**

### **II.1- Optimisation, Consolidation et mutualisation des ressources hardware pour les serveurs métier et de support :**

Cette action qui s'appuie sur une plateforme Hyper Convergée de Nutanix/Lenovo avec trois Nœuds a concerné :

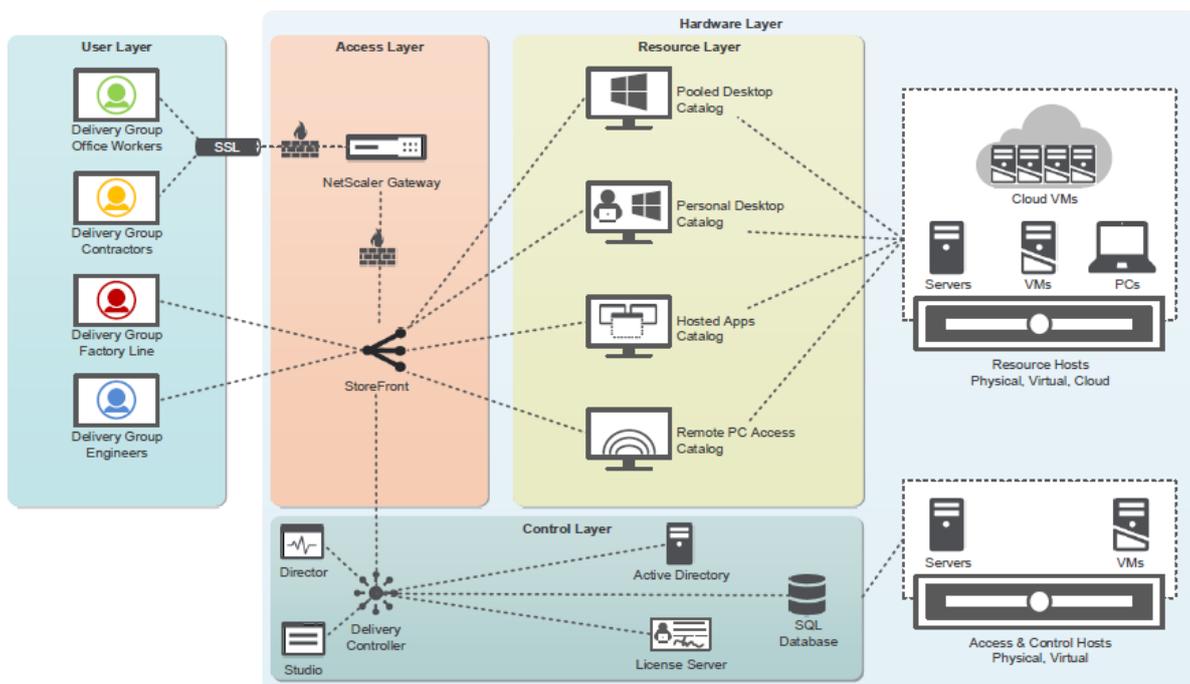
- La migration des serveurs physiques des applications métiers et contrôleurs de domaines Windows vers la plateforme hyper convergée ;
- La Redondance du stockage des données pour assurer la haute disponibilité via la réplication de l'information entre nœuds.
- Amélioration de la gestion des performances des machines et leurs ressources en fonction d'usage et capacités de traitement des machines VM ;
- Mutualisation des ressources Hardwares et Softwares sur la plateforme Hyper convergée ;
- Minimisation des points d'entrée et console d'administration des machines VM ;
- La gestion des opérations de sauvegarde logique des copies des machines virtuelles ;
- Réplication synchrone des disques des différents nœuds ;
- La gestion des Snapshots des différentes VM ;



## II.2- Optimisation des configurations pour les machines clients des utilisateurs finaux :

- Consolidation des machines hébergeant les applications en production chez les départements de support (XFCOMPT chez la comptabilité, Gestion des immobilisations et leurs sauvegardes pour les utilisateurs finaux de la RADEM) ;
- Optimisation des configurations par la mise en place de serveurs DHCP par métiers sous un Système Linux ;
- Création des couches virtuelles relatives aux : Utilisateurs, comptes, groupes, Ressources et couches de contrôle.
- Création de nouvelles machines catalogue pour les utilisateurs & les applications hébergées par métiers.
- Support et optimisation des configurations actuelles de la plateforme Citrix et ses composantes techniques ;

- Maintenance des catalogues des machines ;
- Virtualisation et optimisation de configuration de nouveaux postes clients et gestion de leur profils ;
- Optimisation et revu des paramètres et des configurations chez les utilisateurs ;
- Optimisation du serveur de fichier et de partage utilisateurs dans l'environnement Citrix et automatisation des Snapshots.
- Implémentation des Stratégies de sécurité et de gestion des profils par utilisateurs et postes ;
- Mise en œuvre des GPO Citrix et Windows par métiers et par groupe d'utilisateurs ;
- Paramétrage et certification de l'AD pour sa conformité avec l'environnement Citrix ;
- Tunning, optimisation et Gestion des incidents persistants sur la plateforme ;
- Mise en œuvre des et optimisation du fonctionnement et d'exploitation des configurations actuelles ;



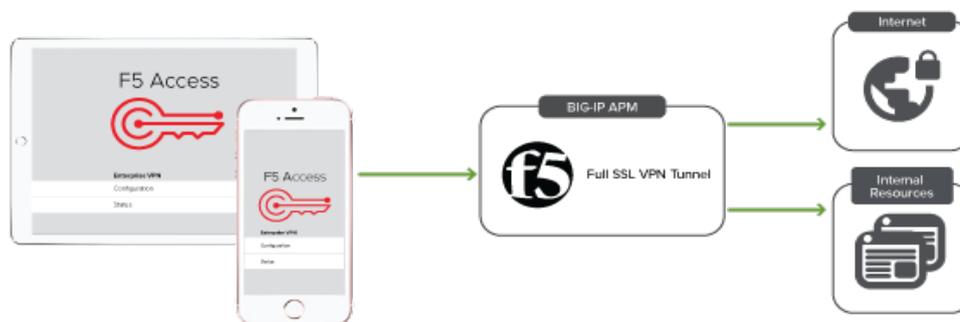
II.3-

### Renforcement de la sécurité informatique :

#### a- Projet APM : F5 BIG IP

- Afin d'améliorer les services rendus à la clientèle de la régie par la sécurisation du trafic réseau des utilisateurs sur terrain des terminaux mobiles, un portail captif pour l'authentification a été mis en place ce qui a permis :
- La sécurisation des accès itinérants des terminaux par la mise en place de trafic VPN SSL des mobiles destinés premièrement à la relève des indexes de consommation des compteurs eau et électricité des clients de la RADEM.
- Gestion de l'authentification des utilisateurs et les code IMEI des smartphones et terminaux métiers pour éviter toute infiltration de terminaux non identifiés par le système de la RADEM.

- Sécurisation des accès clients mobiles utilisés sur terrain (Relève ...etc) basé sur MDM ;
- Administration, contrôle et personnalisation des smartphones utilisés par les agents terrains.



#### b- Sécurisation du trafic de navigation :



- Cette action a consisté en la mise en application des outils de sécurité pour la navigation.
- La RADEM a mis en place des solutions de sécurité nouvelle génération pour les infrastructures physiques et virtuelles ;
- La RADEM a mis en place une solution de sécurité «Firewall Réseau » pour sécuriser les accès internet de navigation.
- La RADEM a mis en place une solution de sécurité «Firewall Applicatif » pour l'accès aux serveurs Web et IIS en production depuis Internet et des réseaux tiers.
- Sécurisation des accès aux bases de données de la RADEM par l'acquisition et la mise en place d'outils (DataBase firewall & audit vault).
- La RADEM a mis en place des outils de renforcement de sécurité basés sur (L'outil de Gestion des comptes à hauts privilèges, et Gestion des vulnérabilités)
- Mise en place des mécanismes d'audit et de gestion de la traçabilité des bases de données ;

## Entité SIG

### Vue d'ensemble

La RADEM dispose d'un système de cartographie, d'exploitation et d'édition de données géographiques relative aux réseaux d'Eau potable, d'Assainissement, d'Electricité.

Ce système, qui est un outil informatique, est basé sur des fonds de plans numériques de la ville de Meknès (image satellite de 1995 complété par des levés topographique) et des bases de données géographiques et alphanumériques qui y sont implémentées, Il sert à croiser des données thématiques professionnelles avec des données génériques vecteurs ou raster, ce qui permet de renseigner la régie au double plan :

- Technique, par une connaissance détaillée des ouvrages et installations
- Patrimonial, grâce aux relevés de terrain, et à la valorisation des ouvrages existants

L'entité SIG assure un service de création et diffusion des plans de réseaux numérisés à différentes échelles pour le compte des départements opérationnels.

Avec la collaboration des services techniques des communes de la ville et les services de la protection civile de Meknès, un répertoire géographique des bouches d'incendie a été mis en œuvre et transmis aux différents services concernés de la ville.

Enfin, ce système d'information géographique a permis aux différents départements techniques de :

- Continuer les opérations de numérisation des réseaux
- Poursuivre la reconnaissance terrain des ouvrages ainsi que les levés topographiques, ce qui rendra les bases de données géographiques et alphanumériques des bases dynamiques et à jour.

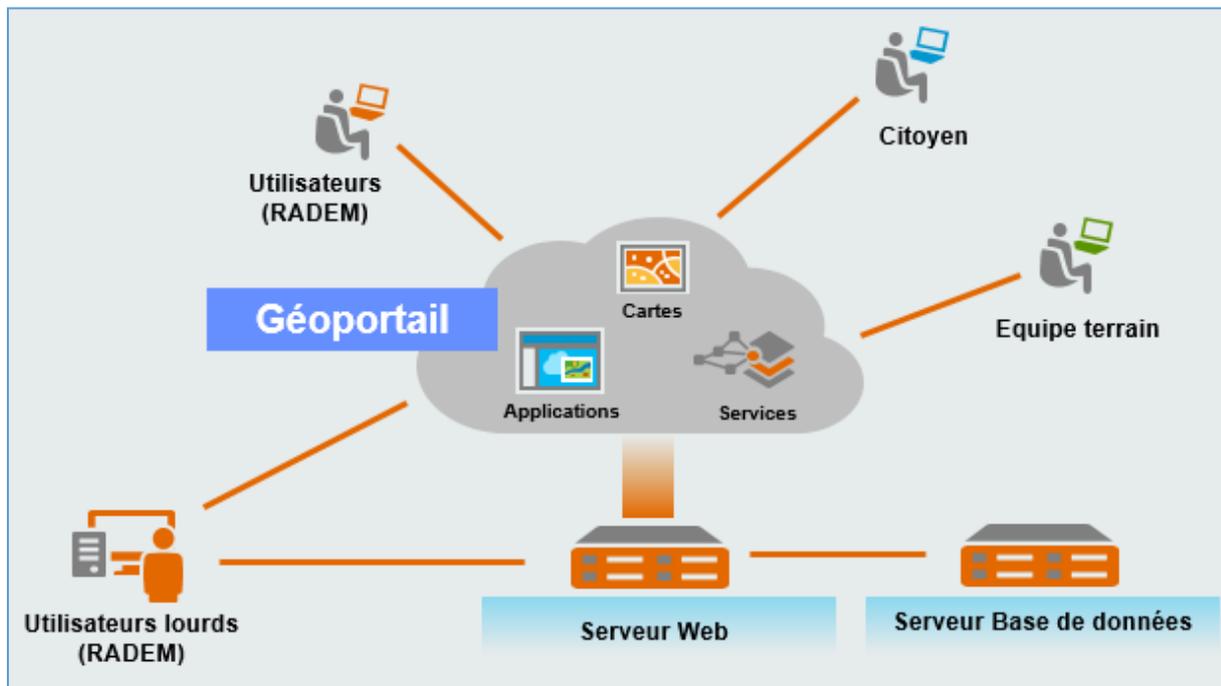
### Mise en place d'un Géo portail métiers

Le Géo portail métiers (Eau potable, Assainissement, électricité) aura comme caractéristiques :

- Solution Full-web 2.0 basé sur Jakarta EE,
- Système de gestion de contenu centré sur l'usage des cartes
- Travail collaboratif sécurisé via des applications, cartes et données géographiques.

- Partager des cartes et applications avec d'autres utilisateurs à l'intérieur ou à l'extérieur de la RADEM ;
- Personnalisation des Templates (applications) métier prêtes à l'emploi.

### Architecture technique



La solution à acquérir comprend un **générateur d'application web HTML5/JavaScript** qui permet de créer rapidement et de façon intuitive des applications web 2D ou 3D sans écrire une seule ligne de code.

- Créer facilement des applications web sans expérience en programmation ;
- Créer des applications HTML5/JavaScript qui fonctionnent sur tous les navigateurs bureautiques, tablettes et Smartphones, sans aucun plug-in nécessaire ;
- Etendre les fonctionnalités de vos applications en utilisant les widgets proposés par défaut ou ajouter vos widgets personnalisés ;
- Utiliser les thèmes pour personnaliser l'apparence de vos applications web.

### Population

- Administrateurs fonctionnelle (bureau RADEM)
- Utilisateurs (Bureau RADEM)
- Equipe terrain (RADEM)
- Client public : utilisation les applications partagées par la RADEM en mode public, sur le web ou le mobile.

Les applications terrains doivent être déployées sous :

- Android 4.1 (Jelly Bean) ou version supérieur ;
- IOS 8 ou version ultérieure ;
- Windows 10.0.586 ou version ultérieure (tablette et PC).

### L'état d'avancement des travaux de digitalisation du Réseau

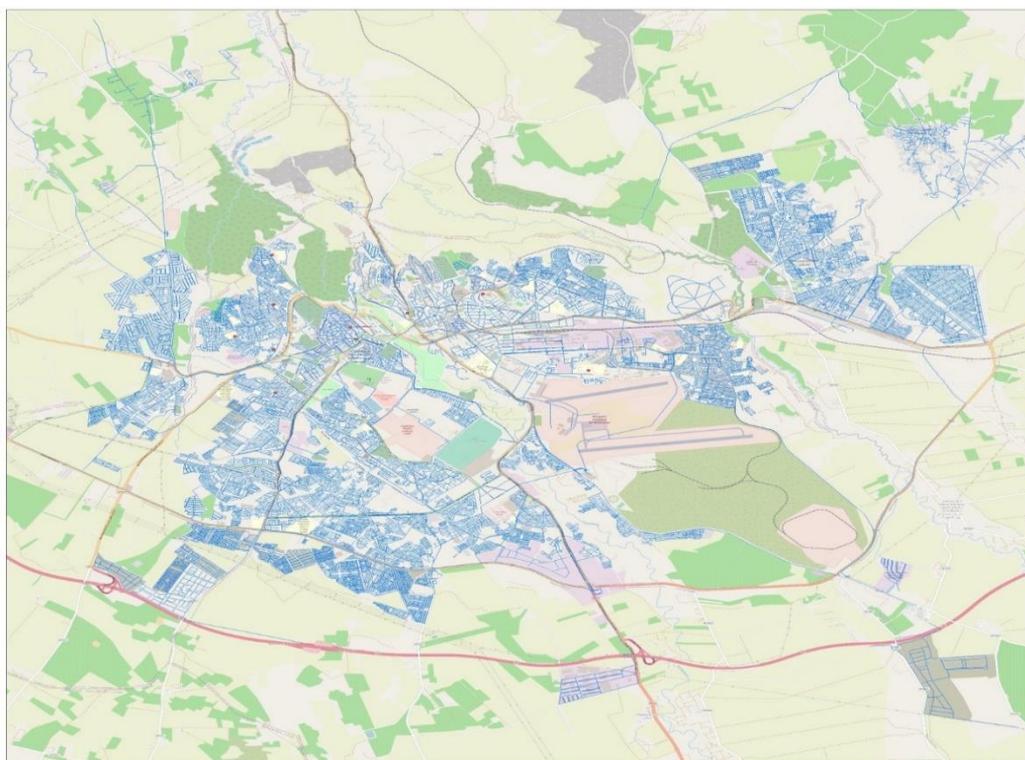
L'état d'avancement des travaux, à fin 2020, au sein du Service se résume comme suit :

#### Eau potable :

- Mise à jour et digitalisation du réseau AEP : 1830 Km.

|                                   |              |
|-----------------------------------|--------------|
| <b>Longueur Conduite (en Km)</b>  | <b>1830</b>  |
| <b>Réservoirs</b>                 | <b>8</b>     |
| <b>Vannes</b>                     | <b>5712</b>  |
| <b>Robinets Prises</b>            | <b>8253</b>  |
| <b>Défense Incendies</b>          | <b>1155</b>  |
| <b>Ventouses</b>                  | <b>501</b>   |
| <b>Stabilisateurs pression</b>    | <b>59</b>    |
| <b>Brise charge</b>               | <b>3</b>     |
| <b>Stations Pompages</b>          | <b>3</b>     |
| <b>Vidanges</b>                   | <b>611</b>   |
| <b>Obturbateur, plaque pleine</b> | <b>12358</b> |
| <b>Débitmètre</b>                 | <b>69</b>    |

### Réseau d'Eau Potable de la zone d'intervention de la RADEM



## Electricité :

Mise à jour et digitalisation du réseau MT : 536 Km.

- **Opération de saisie des données des objets du réseau MT :**
  - Nombre de postes sources digitalisés : **3**
  - Nombre de postes réseaux digitalisés : **794**
  - Nombre de postes Répartiteur digitalisés : **4**
  - Nombre de postes mixtes digitalisés : **27**
  - Nombre de postes clients digitalisés : **214**

### Réseau d'Electricité de la zone d'intervention de la RADEM

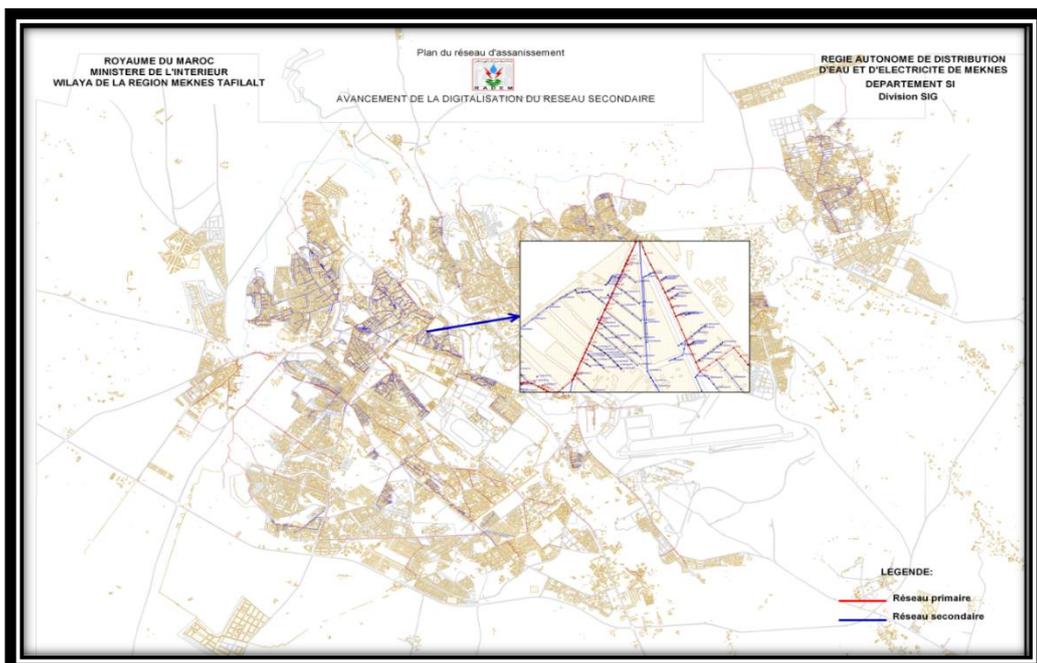
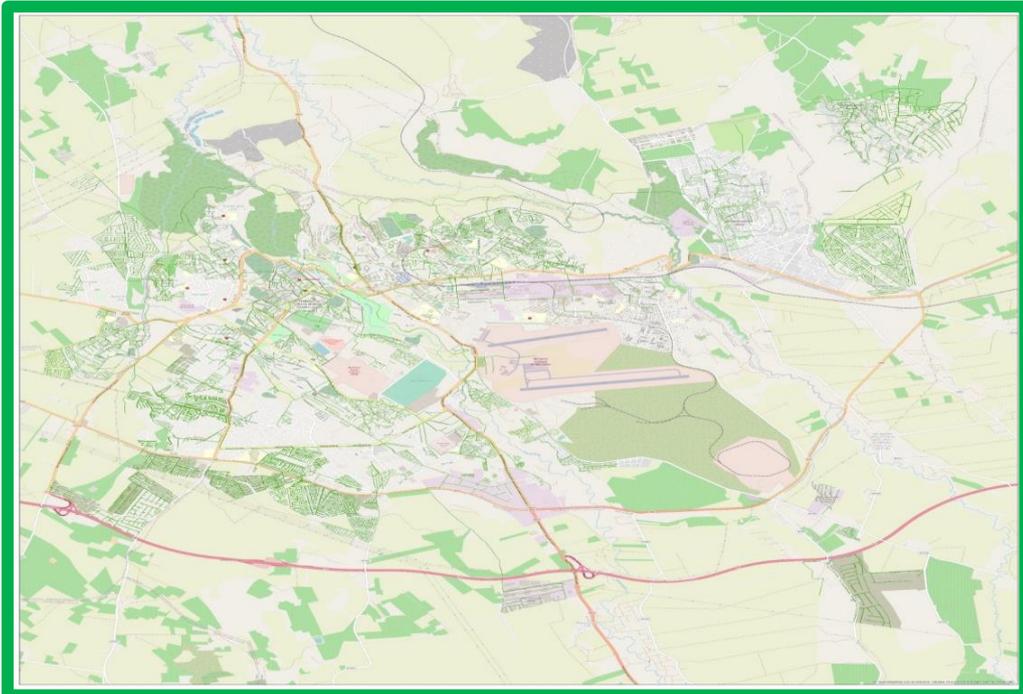


## Assainissement :

Mise à jour et digitalisation du réseau Assainissement : 1003 Km.

- Nombre de regards digitalisés : **37 019**
- Nombre de stations de relevages digitalisés : **3**
- Nombre de Déversoirs d'Orages digitalisés : **40**

### Réseau d'Assainissement de la zone d'intervention de la RADEM



# FINANCES

## Comptes de gestion

### Analyse consolidée

#### **Les Ventes :**

Les ventes de marchandises de la régie ont baissé de l'ordre de 1.20% en passant de 768,44 MDH en 2019 à 759,20 MDH en 2020.

#### **Achats revendus :**

Dans le même sens que les ventes, les achats revendus ont baissé à leur tour de 0.93 % passant de 565,66 MDH en 2019 à 560,41 MDH en 2020.

#### **Résultats :**

Le tableau ci-après résume l'évolution des principales composantes du résultat pour la période 2016-2020.

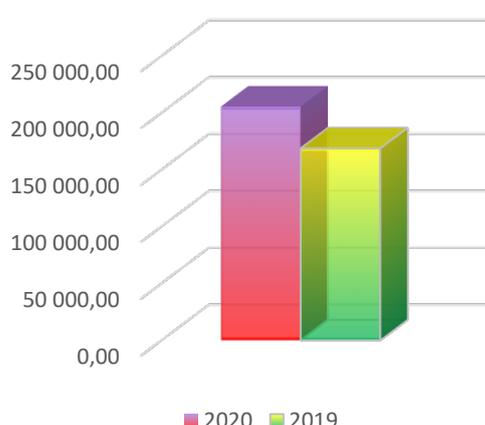
EN KDH

| CONSOLIDE                                  | 2016           | 2017           | 2018           | 2019           | 2020           | VAR<br>2020/2019 |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|
| <b>1-PRODUITS D'EXPLOITATION</b>           |                |                |                |                |                |                  |
| Ventes de marchandises en l'état           | 731 661        | 761 531        | 748 603        | 768 440        | 759 204        | -1,20%           |
| Ventes de biens et services produits       | 160 588        | 137 391        | 141 093        | 123 543        | 127 710        | 3,37%            |
| Immob. produites par l'ent pour elle-même  | 27 819         | 21 365         | 16 497         | 18 365         | 14 090         | -23,28%          |
| Autres produits d'exploitation             |                |                |                |                |                |                  |
| Reprises d'exploit.et transfert de charges | 11 802         | 8 793          | 7 103          | 11 756         | 13 365         | 13,68%           |
| <b>TOTAL I</b>                             | <b>931 870</b> | <b>929 080</b> | <b>913 296</b> | <b>922 105</b> | <b>914 369</b> | <b>-0,84%</b>    |
| <b>2-CHARGES D'EXPLOITATION</b>            |                |                |                |                |                |                  |
| Achats revendus de marchandises            | 527 610        | 565 203        | 560 421        | 565 658        | 560 410        | -0,93%           |
| Achats consom. de mat, de fournir et ser.  | 43 146         | 45 061         | 40 971         | 49 391         | 40 387         | -18,23%          |
| Autres charges externes                    | 16 400         | 17 474         | 16 903         | 19 555         | 28 814         | 47,35%           |
| Impôts et taxes                            | 1 656          | 1 639          | 1 888          | 4 748          | 2 198          | -53,70%          |
| Charges de personnel                       | 132 096        | 137 667        | 138 168        | 133 365        | 138 675        | 3,98%            |
| Autres charges d'exploitation              | 16             | 40             | 31             | 31             | 4244           | 13589,00%        |
| Dotations d'exploitation                   | 145 825        | 136 462        | 147 694        | 168 709        | 205 552        | 21,84%           |
| <b>TOTAL II</b>                            | <b>866 749</b> | <b>903 546</b> | <b>906 077</b> | <b>941 456</b> | <b>980 280</b> | <b>4,12%</b>     |
| <b>3- RESULTAT D'EXPLOITATION (I-II)</b>   | <b>65 122</b>  | <b>25 534</b>  | <b>7 219</b>   | <b>-19 351</b> | <b>-65 911</b> | <b>240,60%</b>   |
| <b>6-RESULTAT FINANCIER (IV-V)</b>         | <b>1 605</b>   | <b>-294</b>    | <b>4733</b>    | <b>3 225</b>   | <b>4 122</b>   | <b>27,84%</b>    |
| <b>7-RESULTAT COURANT (III+VI)</b>         | <b>66 727</b>  | <b>25 240</b>  | <b>11 952</b>  | <b>-16 127</b> | <b>-61 789</b> | <b>283,14%</b>   |
| <b>10- RESULTAT NON COURANT (VIII-IX)</b>  | <b>57 065</b>  | <b>73 529</b>  | <b>42 401</b>  | <b>93 463</b>  | <b>59 090</b>  | <b>-36,78%</b>   |
| <b>RESULTAT AVANT IMPOT (VII+X)</b>        | <b>123 792</b> | <b>98 768</b>  | <b>54 353</b>  | <b>77 336</b>  | <b>-2 699</b>  | <b>-103,49%</b>  |
| Impôt sur les sociétés                     | 27 092         | 21 270         | 25 773         | 13 085         | 26 046         | 99,06%           |
| <b>RESULTAT NET (XI-XII)</b>               | <b>96 700</b>  | <b>77 498</b>  | <b>28 580</b>  | <b>64 252</b>  | <b>-28 745</b> | <b>-144,74%</b>  |

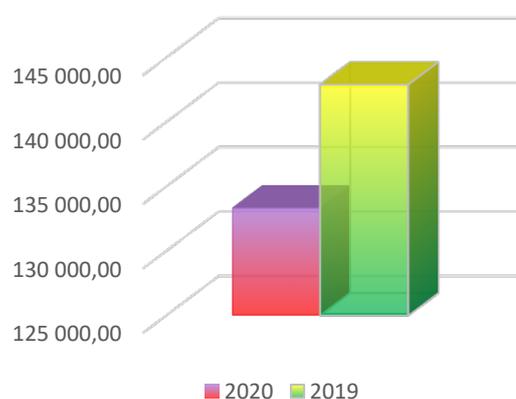
**Le résultat d'exploitation**

A connu une diminution par rapport à l'année 2019, passant de -19 351 KDH à -65 911 KDH en 2020, soit une chute de -46 560 KDH évaluée à -240 %. Cette diminution s'explique essentiellement par la grande variation qu'ont connue les postes suivants :

Dotations d'exploitation



Charges de personnel (y compris la contribution COS)



Le poste « charges de personnel » a évolué en 2020 ce qui s'explique par trois événements caractéristiques :

- L'attribution d'une indemnité de repas suite au passage à l'horaire continu avec rappel soit un impact de 1 596 KDH.
- L'augmentation du montant de la provision pour congé par rapport à l'année 2019, suite à l'accumulation des jours de congé constatée à cause des effets de la pandémie COVID 19. L'impact de cette augmentation est de l'ordre de **1 495 KDH**.
- Le redressement comptable opéré suite au contrôle fiscal des années 2016 à 2019 qui a eu lieu en 2020. Ledit contrôle a obligé la régie de payer un complément d'impôt sur le revenu relatif à quelques indemnités attribuées au personnel. L'impact de cette mesure est évalué à **5 960 KDH**

Le poste « dotations d'exploitation », a connu une augmentation significative suite à la prise en charge du complément de la provision des anciennes créances qui s'élève à **58 128 KDH**. Cette provision est venue en réponse à la réserve de l'auditeur externe concernant les créances anciennes.

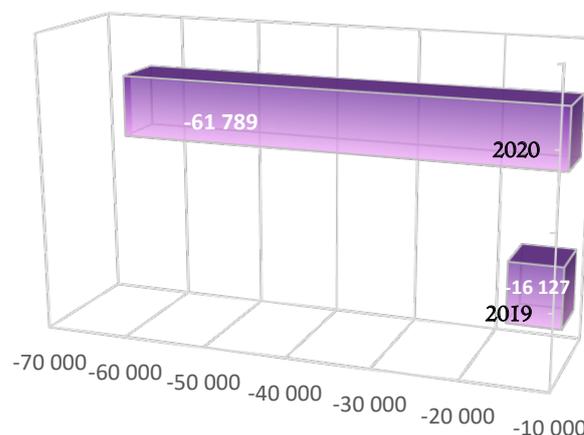
Quant au **résultat financier**, il a connu une augmentation de 898 KDH. Il est passé de 3 225 KDH à 4 122 KDH.

Cette augmentation s'explique essentiellement par la diminution de la charge d'intérêts en 2020 suite à la baisse normale de la part d'intérêts dans les annuités de remboursement de l'emprunt ATTIJARI WAFABANQUE de 2020 comparées à celles de 2019.



| Remboursement emprunt AWF | 2019      | 2020      | variation en KDH |
|---------------------------|-----------|-----------|------------------|
| <b>Annuité</b>            | 34 744,08 | 34 744,08 | 0,00             |
| <b>Principal</b>          | 30 876,86 | 32 557,34 | 1 680,48         |
| <b>Intérêts</b>           | 3 515,65  | 1 987,94  | <b>-1 527,71</b> |
| <b>TVA / intérêts</b>     | 351,57    | 198,80    | -152,77          |

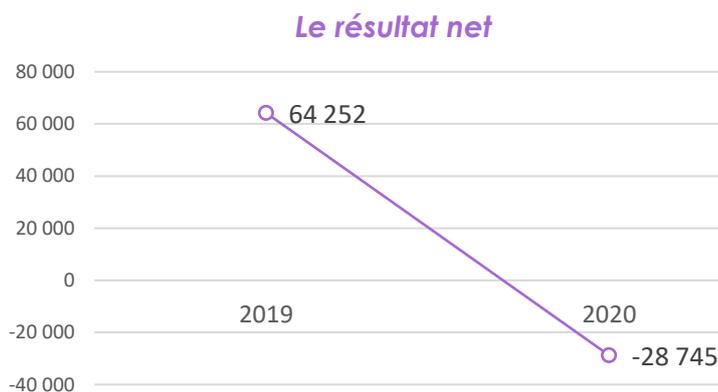
En conséquence, **le résultat courant** a été impacté par la forte diminution du résultat d'exploitation et a connu une baisse de 283,14% en passant de **-16 127** KDH en 2019 à **-61 789** KDH en 2020.



**Le résultat non courant** a diminué en 2020 en passant à 59 090 KDH contre 93 463 KDH en 2019, soit une baisse de 36.78%.

Cette diminution n'est réellement qu'un retour à la courbe normale du résultat non courant, puisque 2019 a été caractérisée par l'incorporation exceptionnelle en produits des TVA collectées et non dues d'un montant de 34 437 KDH suite à la proposition d'un cabinet externe dans le cadre de la mission relative à la vérification de la concordance des soldes clients entre le système comptable et le système commercial.

**Le résultat net** correspond à une perte de 28,7 MDH contre un bénéfice de 64,2 MDH en 2019, soit une dégradation de 92,9 MDH. Cette variation est impactée principalement par les effets ci-après :



- La provision pour dépréciation des créances clients d'un montant total de 60 MMAD, et dont celle relative aux créances sur les « Communes » s'élève à montant de 58 MMAD ;
- Le coût du contrôle fiscal de la période 2016 à 2019, soit un montant de 21,1 MMAD ;
- La provision des intérêts moratoires sur les dettes fournisseurs, et principalement le fournisseur « ONEE », soit un montant de 6 MMAD ;
- La baisse de la marge sur ventes en l'état, et qui a été impactée par la contre-performance de la gérance « électricité », soit une dégradation de la marge brute de (3,9) MMAD ;
- Le rappel des avances du personnel et la régularisation de l'indemnité de musette, soit une augmentation de la masse salariale d'environ 4,3 MMAD.

L'évolution des principales composantes du résultat 2020 par activité se présente ainsi :

### Distribution Electricité

| ELECTRICITE                                     | 2018           | 2019           | 2020           | VARIATION<br>2020/2019 |
|---|----------------|----------------|----------------|------------------------|
| <b>1-PRODUITS D'EXPLOITATION</b>                |                |                |                |                        |
| Ventes de marchandises en l'état                | 548 547        | 555 794        | 534 666        | -3,80%                 |
| Ventes de biens et services produits            | 98 487         | 97 133         | 93 095         | -4,16%                 |
| Immob. produites par l'E/SE pour elle-même      | 8 630          | 10 801         | 7 228          | -33,08%                |
| Autres produits d'exploitation                  |                |                |                |                        |
| Reprises d'exploit.et transfert de charges      | 4 271          | 8 201          | 7 723          | -5,83%                 |
| <b>TOTAL I</b>                                  | <b>659 936</b> | <b>671 929</b> | <b>642 712</b> | <b>-4,35%</b>          |
| <b>2-CHARGES D'EXPLOITATION</b>                 |                |                |                |                        |
| Achats revendus de marchandises                 | 463 897        | 468 418        | 460 178        | -1,76%                 |
| Achats consom. de mat, de fourniture et service | 21 958         | 25 771         | 20 096         | -22,02%                |
| Autres charges externes                         | 5 346          | 7 011          | 12 751         | 81,87%                 |
| Impôts et taxes                                 | 944            | 2372           | 1098           | -53,70%                |
| Charges de personnel                            | 73 453         | 69 925         | 71 005         | 1,54%                  |
| Autres charges d'exploitation                   | 15,5           | 16             | 835            | 5117,24%               |
| Dotations d'exploitation                        | 55 111         | 67 975         | 100 033        | 47,16%                 |
| <b>TOTAL II</b>                                 | <b>620 724</b> | <b>641 487</b> | <b>665 995</b> | <b>3,82%</b>           |
| <b>3- RESULTAT D'EXPLOITATION (I-II)</b>        | <b>39 211</b>  | <b>30 443</b>  | <b>-23 284</b> | <b>-176,48%</b>        |
| <b>6-RESULTAT FINANCIER (IV-V)</b>              | <b>6 704</b>   | <b>5 145</b>   | <b>2 502</b>   | <b>-51,38%</b>         |
| <b>7-RESULTAT COURANT (III+VI)</b>              | <b>45 915</b>  | <b>35 588</b>  | <b>-20 782</b> | <b>-158,40%</b>        |
| <b>10- RESULTAT NON COURANT (VIII-IX)</b>       | <b>32 618</b>  | <b>69 122</b>  | <b>34 418</b>  | <b>-50,21%</b>         |
| <b>RESULTAT AVANT IMPOT (VII+X)</b>             | <b>78 533</b>  | <b>104 710</b> | <b>13 636</b>  | <b>-86,98%</b>         |
| Impôt sur les sociétés                          | 12 887         | 6 542          | 13 023         | 99,06%                 |
| <b>RESULTAT NET (XI-XII)</b>                    | <b>65 647</b>  | <b>98 168</b>  | <b>613</b>     | <b>-99,38%</b>         |

## Distribution Eau :

| EAU  | 2018           | 2019           | 2020           | VARIATION<br>2020/2019 |
|--|----------------|----------------|----------------|------------------------|
| <b>1-PRODUITS D'EXPLOITATION</b>                 |                |                |                |                        |
| Ventes de marchandises en l'état                 | 153 843        | 163 471        | 173 400        | 6,07%                  |
| Ventes de biens et services produits             | 23 846         | 15 983         | 18 303         | 14,51%                 |
| Immob. produites par l'entreprise pour elle-même | 5 661          | 5 546          | 4 787          | -13,69%                |
| Reprises d'exploit.et transfert de charges       | 2 376          | 2 302          | 4 628          | 101,05%                |
| <b>TOTAL I</b>                                   | <b>185 726</b> | <b>187 302</b> | <b>201 118</b> | <b>7,38%</b>           |
| <b>2-CHARGES D'EXPLOITATION</b>                  |                |                |                |                        |
| Achats revendus de marchandises                  | 96 525         | 97 241         | 100 232        | 3%                     |
| Achats consom. de mat, de fourniture et service  | 13 480         | 14 535         | 12 486         | -14%                   |
| Autres charges externes                          | 8 753          | 9 405          | 11 633         | 24%                    |
| Impôts et taxes                                  | 472            | 1 190          | 551            | -54%                   |
| Charges de personnel                             | 32 277         | 32 709         | 35 075         | 7%                     |
| Autres charges d'exploitation                    | 7,75           | 8              | 3 396          | 42355%                 |
| Dotations d'exploitation                         | 33 263         | 36 192         | 42 932         | 19%                    |
| <b>TOTAL II</b>                                  | <b>184 778</b> | <b>191 279</b> | <b>206 306</b> | <b>7,86%</b>           |
| <b>3- RESULTAT D'EXPLOITATION</b>                | <b>948</b>     | <b>-3977</b>   | <b>-5188</b>   | <b>30,44%</b>          |
| <b>6-RESULTAT FINANCIER (IV-V)</b>               | <b>-1 013</b>  | <b>-648</b>    | <b>1 294</b>   | <b>-299,62%</b>        |
| <b>7-RESULTAT COURANT (III+VI)</b>               | <b>-65</b>     | <b>-4625</b>   | <b>-3894</b>   | <b>-15,80%</b>         |
| <b>10- RESULTAT NON COURANT (VIII-IX)</b>        | <b>12 331</b>  | <b>9 865</b>   | <b>10 374</b>  | <b>5,16%</b>           |
| <b>RESULTAT AVANT IMPOT (VII+X)</b>              | <b>12 266</b>  | <b>5 240</b>   | <b>6 479</b>   | <b>23,65%</b>          |
| Impôt sur les sociétés                           | 6 443          | 3 271          | 6 511          | 99,06%                 |
| <b>RESULTAT NET (XI-XII)</b>                     | <b>5 822</b>   | <b>1 969</b>   | <b>-32</b>     | <b>-101,62%</b>        |

Activité Assainissement :

| ASSAINISSEMENT                                      | 2018           | 2019           | 2020           | VARIATION<br>2020/2019 |
|---|----------------|----------------|----------------|------------------------|
| <b>1-PRODUITS D'EXPLOITATION</b>                    |                |                |                |                        |
| Ventes de marchandises en l'état                    | 46 213         | 49 174         | 51 137         | 3,99%                  |
| Ventes de biens et services produits                | 18 760         | 10 427         | 16 313         | 56,45%                 |
| Immob. produites par l'entreprise<br>pour elle-même | 2206           | 2 019          | 2 075          | 2,78%                  |
| Reprises d'exploit.et transfert de<br>charges       | 456            | 1253           | 1014           | -19,07%                |
| <b>TOTAL I</b>                                      | <b>67 635</b>  | <b>62 873</b>  | <b>70 539</b>  | <b>12,19%</b>          |
| <b>2-CHARGES D'EXPLOITATION</b>                     |                |                |                |                        |
| Achats revendus de marchandises                     |                |                |                |                        |
| Achats consom. de mat, de fournit et<br>service     | 5 533          | 9 085          | 7 806          | -14,08%                |
| Autres charges externes                             | 2 804          | 3 139          | 4 430          | 41,14%                 |
| Impôts et taxes                                     | 472            | 1186           | 549            | -53,70%                |
| Charges de personnel                                | 32 438         | 30 732         | 32 595         | 6,06%                  |
| Autres charges d'exploitation                       | 7,75           | 8              | 12             | 55,42%                 |
| Dotations d'exploitation                            | 59 320         | 64 542         | 62 587         | -3,03%                 |
| <b>TOTAL II</b>                                     | <b>100 576</b> | <b>108 691</b> | <b>107 979</b> | <b>-0,65%</b>          |
| 3- RESULTAT D'EXPLOITATION                          | -32 941        | -45 818        | -37 440        | -18,29%                |
| 6-RESULTAT FINANCIER (IV-V)                         | -957           | -1272          | 327            | -125,73%               |
| 7-RESULTAT COURANT (III+VI)                         | -33 898        | -47 090        | -37 113        | -21,19%                |
| 10- RESULTAT NON COURANT (VIII-IX)                  | -2548          | 14 476         | 14 298         | -1,23%                 |
| RESULTAT AVANT IMPOT                                | -36 446        | -32 614        | -22 814        | -30,05%                |
| Impôt sur les sociétés                              | 6 443          | 3 271          | 6 511          | 99,06%                 |
| <b>RESULTAT NET (XI-XII)</b>                        | <b>-42 889</b> | <b>-35 885</b> | <b>-29 326</b> | <b>-18,28%</b>         |

Le tableau suivant montre l'évolution des principaux postes de l'état des soldes de gestion :

|                         | ESG CONSOLIDE |               |               |               |                |
|-------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
|                         | 2016          | 2017          | 2018          | 2019          | 2020           |
| Marge brute             | 204 052       | 196 328       | 188 181       | 202 781       | 198 794        |
| Valeur ajoutée          | 332 913       | 292 548       | 287 897       | 275 744       | 271 393        |
| Exc. Brut d'exploit.    | 199 161       | 153 242       | 147 841       | 137 632       | 130 520        |
| Résultat d'exploitation | 65 122        | 25 534        | 7 219         | -19 351       | -65 911        |
| Résultat financier      | 1 605         | -294          | 4 733         | 3 225         | 4 122          |
| Résultat courant        | 66 727        | 25 240        | 11 952        | -16 127       | -61 789        |
| Résultat non courant    | 57 065        | 73 529        | 42 401        | 93 463        | 59 090         |
| Impôt sur les sociétés  | 27 092        | 21 270        | 25 773        | 13 085        | 26 046         |
| <b>Résultat net</b>     | <b>96 700</b> | <b>77 498</b> | <b>28 580</b> | <b>64 252</b> | <b>-28 745</b> |
| Autofinancement         | 166 681       | 166 590       | 116 104       | 131 864       | 43 148         |

### Analyse par activité

Les principaux indicateurs des soldes intermédiaires et de gestion, par activité se présentent comme suit :

#### Distribution Electricité

| ELECTRICITE                | 2018          | 2019          | 2020          | VARIATION 2020/2019 |
|----------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------------|
| Marge brute                | 84 650        | 87 377        | 74 489        | -14,75%             |
| Consommation de l'exercice | 27 303        | 32 782        | 32 847        | 0,20%               |
| Valeur ajoutée             | 164 464       | 162 529       | 141 965       | -12,65%             |
| <b>Excédent brut</b>       | <b>90 067</b> | <b>90 232</b> | <b>69 862</b> | <b>-22,58%</b>      |

**La marge brute** constatée sur l'activité électricité a fortement diminué en 2020 (-15% environ) suite à la fermeture d'un grand nombre de clients opérants dans les activités commerciales et industrielles (consommateurs principaux de la moyenne tension) à causes des mesures sanitaires imposées par la **pandémie COVID 19**.

La valeur ajoutée quant à elle, a suivi le même rythme de diminution que la marge brute, du fait de la dominance du caractère commercial dans la composition de ladite valeur ajoutée d'une part, et de la chute du montant des immobilisations produites en 2020 par rapport à 2019 évaluée à (-3 573 KDH) d'autre part.

| Distribution Eau :         | EAU         | 2018   | 2019   | 2020   | VARIATION<br>2020/2019 |
|----------------------------|-------------|--------|--------|--------|------------------------|
|                            | Marge brute |        | 57 318 | 66 230 | 73 168                 |
| Consommation de l'exercice |             | 22 233 | 23 940 | 24 119 | 0,75%                  |
| Valeur ajoutée             |             | 64 592 | 63 819 | 72 139 | 13,04%                 |
| Excédent brut              |             | 31 843 | 29 921 | 36 513 | 22,03%                 |

**La marge brute de l'activité EAU** a continué dans son rythme normal d'évolution positive et n'a pas été sévèrement impactée par les effets de la pandémie COVID 19 du fait que la clientèle de l'activité EAU est constituée principalement des ménages, et ces derniers ont continué à consommer l'eau d'une façon normale.

La valeur ajoutée a augmenté en 2020 de l'ordre de 13 %, profitant d'une part de l'augmentation de la marge brute, et d'autre part de l'amélioration des ventes des biens et services, en particulier **les Participations abonnés**, qui ont vu leur montant passer de 6 783 KDH en 2019 à 10 368 KDH en 2020, soit une augmentation de **3 585 KDH**.

| Assainissement :           | ASSAINISSEMENT | 2018   | 2019   | 2020   | VARIATION<br>2020/2019 |
|----------------------------|----------------|--------|--------|--------|------------------------|
|                            | Marge brute    |        | 46 213 | 49 174 | 51 137                 |
| Consommation de l'exercice |                | 8 338  | 12 224 | 12 236 | 0,10%                  |
| Valeur ajoutée             |                | 58 841 | 49 396 | 57 289 | 15,98%                 |
| Excédent brut              |                | 25 931 | 17 479 | 24 145 | 38,14%                 |

Comme le cas de l'activité EAU, l'activité assainissement n'a pas été impactée par les effets de la pandémie et sa marge brute a légèrement augmenté en 2020.

**La valeur ajoutée** ainsi que l'excédent brut d'exploitation ont nettement augmenté en 2020, en profitant aussi de l'amélioration des ventes des biens et services (les Participations abonnés) avec une variation de 8 706 KDH entre 2019 et 2020.

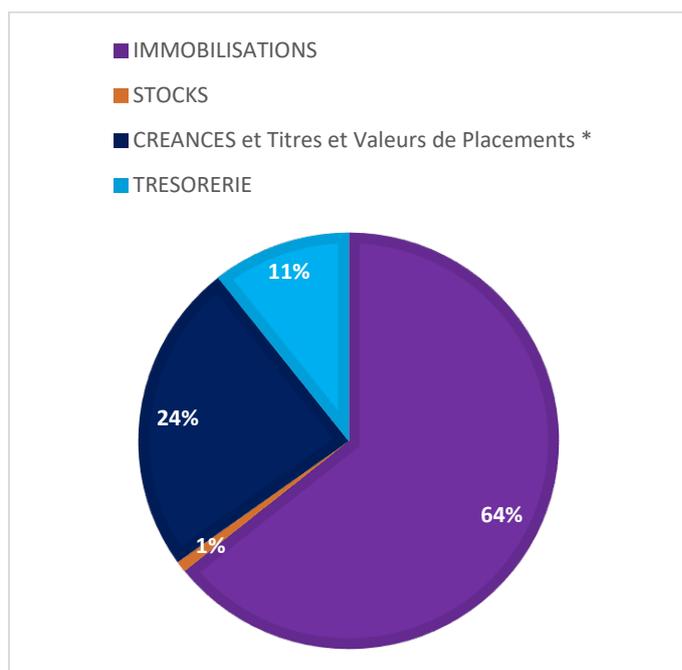
Les masses du bilan arrêté au 31 Décembre 2020 se présentent comme suit :

| ACTIF   | MONTANT EN KDH   | PASSIF                                   | MONTANT EN KDH   |
|---|------------------|--|------------------|
| IMMOBILISATIONS                               | 1 695 776        | CAPITAUX                                 | 1 489 557        |
| STOCKS  | 22 500           | DLMT (Dépôts et cautions)                | 197 500          |
| CREANCES et Titres et Valeurs de Placements * | 639 616          | PROV POUR RISQ ET CHAR ET ECART DE CONV  | 307 484          |
| TRESORERIE                                    | 280 750          | DCT ET AUTRES PROV PR RISQUES ET CHARGES | 644 100          |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>2 638 641</b> | <b>TOTAL</b>                             | <b>2 638 641</b> |

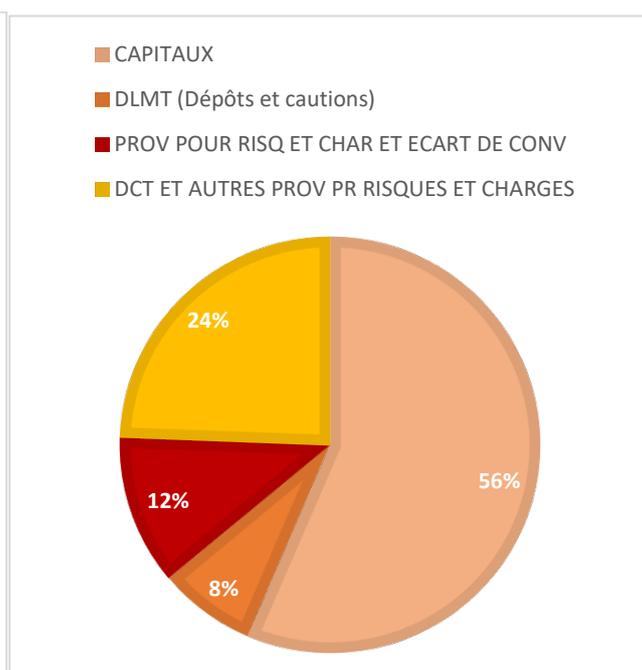
\* y compris les créances sur le personnel, l'Etat et les autres débiteurs ainsi que les comptes de régularisation de l'actif.

L'actif et le passif du bilan se répartissent selon les graphiques suivants :

**BILAN ACTIF EN KDH**



**BILAN PASSIF EN KDH**



**Les immobilisations** ainsi que le financement permanent représentent respectivement les parts prédominantes de l'actif et du passif du bilan, ce qui démontre la nature capitalistique de la RADEM. La comparaison des deux composantes nous révèle une situation financière équilibrée où les ressources stables (fonds propres principalement) permettent de financer les emplois stables de la RADEM (investissements principalement).

**La structure du bilan** consolidé pendant les 5 dernières années a évolué comme suit :

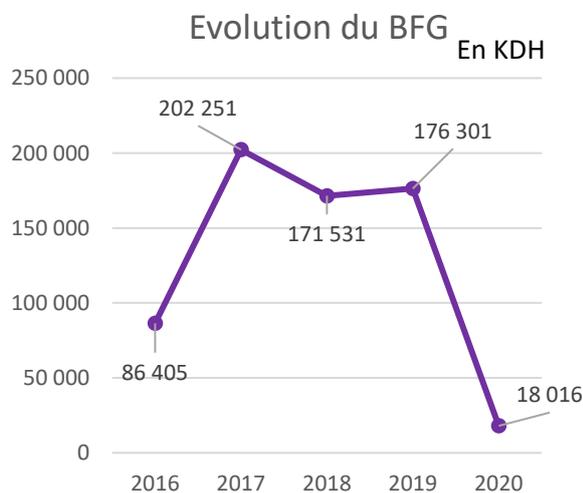
|                                       | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | 2020      | VAR<br>2020/2019 |
|---------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------|
| <b>Financement permanent</b>          | 2 131 825 | 2 172 807 | 2 115 634 | 2 098 307 | 1 994 542 | -4,95%           |
| <b>Actif immobilisé</b>               | 1 728 550 | 1 740 652 | 1 690 228 | 1 712 587 | 1 695 739 | -0,98%           |
| <b>Fonds de roulement fonctionnel</b> | 403 275   | 432 156   | 425 406   | 385 720   | 298 803   | -22,53%          |
| <b>Actif circulant</b>                | 625 816   | 707 689   | 667 111   | 619 730   | 662 116   | 6,84%            |
| <b>Passif circulant</b>               | 539 411   | 505 438   | 495 580   | 443 429   | 644 100   | 45,25%           |
| <b>Besoin de financement global</b>   | 86 405    | 202 251   | 171 531   | 176 301   | 18 016    | -89,78%          |
| <b>Trésorerie Nette</b>               | 316 870   | 229 904   | 253 876   | 209 419   | 280 787   | 34,08%           |

## Le FRF et le BFG

**Le fonds de roulement fonctionnel** a diminué d'une façon remarquable lors de l'année 2020 (-22,53% par rapport à 2019). Cette baisse s'explique essentiellement par :

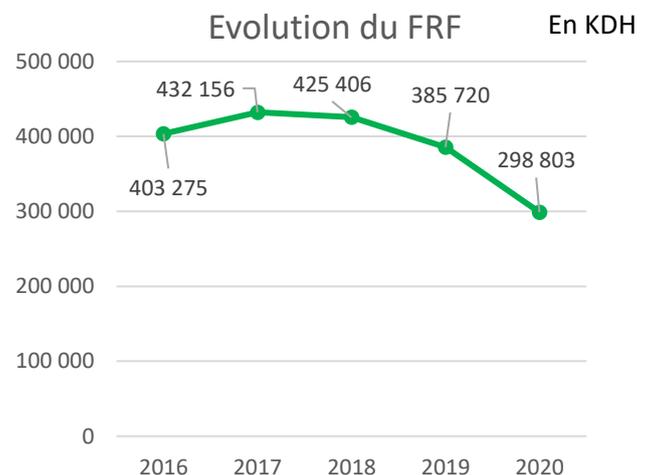
- Le résultat net de l'exercice déficitaire de l'ordre **-28 745 KDH**.
- Le remboursement des emprunts externes (197 500 KDH en 2020 contre 231 456 KDH en 2019 soit une variation de **-33 956 KDH**)

Tandis que l'actif immobilisé est resté stable suite à la compensation faite entre les amortissements et les nouveaux investissements.



Le besoin de financement global a également connu une baisse importante pour arriver au niveau le plus bas durant les 13 dernières années en arrivant à **18 016 KDH**, et cela est dû essentiellement à :

- L'augmentation phénoménale des dettes fournisseurs (468 298 KDH en 2020 contre 271 074 KDH en 2019) suite à l'ajournement de six mensualités de la dette ONEE et ce à cause des problèmes de trésorerie qu'a connu la RADEM durant cette pandémie **COVID 19**.
- Le remboursement d'une partie des Dépôts à terme (50 000 KDH en 2020) ce qui a entraîné une réduction arithmétique de l'actif circulant.



## La CAF

La CAF est passée de 131 864 KDH en 2019 à 43 148 KDH en 2020, soit une diminution de 67,27%, Cette diminution est l'impact direct de la contreperformance du résultat net de 2020 (-144% par rapport à 2019).

Le ratio de la CAF par rapport aux dettes externes a chuté à son tour passant de 57% en 2019 à 22% en 2020.

### Le stock

Le stock final a connu une augmentation en 2020 passant de 24 069 KDH à 27 012 KDH. Cette variation est due à l'accumulation du stock des compteurs suite à l'arrêt momentané de l'opération de renouvellement des compteurs pendant la période de la pandémie COVID 19 d'une part, et à la prise en compte en 2020 du stock d'eau potable existant dans les réservoirs de la RADEM d'autre part.

| Les créances :     | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   |
|--------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Stock initial      | 21 587 | 21 091 | 23 588 | 23 085 | 24 069 |
| Stock final        | 21 091 | 23 588 | 23 085 | 24 069 | 27 012 |
| Variation du stock | 10,53% | -2,30% | 11,84% | -2,13% | 12,23% |

### Les créances

Les créances en TTC (consolidées) ont augmenté en 2020 de l'ordre de 22,39% suite aux difficultés de recouvrement rencontrées durant cette année caractérisée par les effets de la pandémie COVID19.

|                                    | CHIFFRES CONSOLIDES |         |         |         |         | CHIFFRES 2020 PAR GERANCE |         |        |
|------------------------------------|---------------------|---------|---------|---------|---------|---------------------------|---------|--------|
|                                    | 2016                | 2017    | 2018    | 2019    | 2020    | Elect.                    | Eau     | Ass.   |
| <b>Total des créances (*) TTC</b>  | 409 942             | 429 415 | 449 402 | 400 062 | 489 616 | 336 870                   | 93 358  | 43 082 |
| <b>Vent d'élec, d'eau et trav.</b> | 892 249             | 898 921 | 889 696 | 891 983 | 886 914 | 627 761                   | 191 703 | 67 450 |

(\*) Y compris les créances personnelles, Etat, autres débiteurs...

Y compris les créances non exigibles.

# Gestion Budgétaire

Présentation des principales réalisations budgétaires au titre de l'exercice 2020.

## Les engagements réalisés par gérance

| EAU                                      | Crédit<br>Engagement | Engagements<br>cumulés | Eng %         |
|--|----------------------|------------------------|---------------|
| Chapitre I : Infrastructure              | 14 325 000           | 10 112 537             | 70,59%        |
| Chapitre II : Répartition / distribution | 22 000 000           | 8 990 625              | 40,87%        |
| Chapitre III: Moyens d'exploitation      | 1 800 000            | 790 000                | 43,89%        |
| Chapitre IV : Travaux avec participation | 18 000 000           | 5 165 050              | 28,69%        |
| <b>SOUS TOTAL</b>                        | <b>56 125 000</b>    | <b>25 058 212</b>      | <b>44,65%</b> |

| ELECTRICITE                              | Crédit<br>Engagement | Engagements<br>cumulés | Eng %         |
|--|----------------------|------------------------|---------------|
| Chapitre I : Infrastructure              | 20 800 000           | 12 378 350             | 59,51%        |
| Chapitre II : Répartition / distribution | 27 200 000           | 21 101 101             | 77,58%        |
| Chapitre III: Moyens d'exploitation      | 500 000              | 249 550                | 49,91%        |
| Chapitre IV : Travaux avec participation | 8 000 000            | 3 442 417              | 43,03%        |
| <b>SOUS TOTAL</b>                        | <b>56 500 000</b>    | <b>37 171 418</b>      | <b>65,79%</b> |

| ASSAINISSEMENT                           | Crédit<br>Engagement | Engagements<br>cumulés | Eng %         |
|--|----------------------|------------------------|---------------|
| Chapitre I : Infrastructure              | 25 500 000           | 22 833 890             | 89,54%        |
| Chapitre II : Répartition / distribution | 26 000 000           | 17 303 048             | 66,55%        |
| Chapitre III: Moyens d'exploitation      | 800 000              | 0                      | 0,00%         |
| Chapitre IV : Travaux avec participation | 61 500 000           | 22 507 930             | 36,60%        |
| <b>SOUS TOTAL</b>                        | <b>113 800 000</b>   | <b>62 644 868</b>      | <b>55,05%</b> |

| COMMUN                              | Crédit<br>Engagement | Engagements<br>cumulés | Eng %         |
|-------------------------------------|----------------------|------------------------|---------------|
| Chapitre I : Infrastructure         | 13 600 000           | 3 265 896              | 24,01%        |
| Chapitre III: Moyens d'exploitation | 2 200 000            | 199 040                | 9,05%         |
| <b>SOUS TOTAL</b>                   | <b>15 800 000</b>    | <b>3 464 936</b>       | <b>21,93%</b> |

|                        |                    |                    |               |
|------------------------|--------------------|--------------------|---------------|
| <b>Total Consolidé</b> | <b>242 225 000</b> | <b>128 339 434</b> | <b>52,98%</b> |
|------------------------|--------------------|--------------------|---------------|

## Les paiements réalisés par gérance

| EAU                                      | Crédit<br>Paiement | Paiements<br>cumulés | PAIM %        |
|--|--------------------|----------------------|---------------|
| Chapitre I : Infrastructure              | 18 455 000         | 6 617 050            | 35,86%        |
| Chapitre II : Répartition / distribution | 29 050 000         | 12 548 066           | 43,19%        |
| Chapitre III: Moyens d'exploitation      | 1 800 000          | 842 000              | 46,78%        |
| Chapitre IV : Travaux avec participation | 18 000 000         | 2 516 663            | 13,98%        |
| <b>SOUS TOTAL</b>                        | <b>67 305 000</b>  | <b>22 523 779</b>    | <b>33,47%</b> |

| ELECTRICITE                              | Crédit<br>Paiement | Paiements<br>cumulés | PAIM %        |
|--|--------------------|----------------------|---------------|
| Chapitre I : Infrastructure              | 17 140 000         | 10 618 860           | 61,95%        |
| Chapitre II : Répartition / distribution | 30 000 000         | 13 775 798           | 45,92%        |
| Chapitre III: Moyens d'exploitation      | 500 000            | 0                    | 0,00%         |
| Chapitre IV : Travaux avec participation | 8 000 000          | 1 452 051            | 18,15%        |
| <b>SOUS TOTAL</b>                        | <b>55 640 000</b>  | <b>25 846 709</b>    | <b>46,45%</b> |

| ASSAINISSEMENT                           | Crédit<br>Paiement | Paiements<br>cumulés | PAIM %        |
|--|--------------------|----------------------|---------------|
| Chapitre I : Infrastructure              | 30 700 000         | 18 650 810           | 60,75%        |
| Chapitre II : Répartition / distribution | 24 000 000         | 14 943 712           | 62,27%        |
| Chapitre III: Moyens d'exploitation      | 800 000            | 0                    | 0,00%         |
| Chapitre IV : Travaux avec participation | 55 420 000         | 7 516 353            | 13,56%        |
| <b>SOUS TOTAL</b>                        | <b>110 920 000</b> | <b>41 110 875</b>    | <b>37,06%</b> |

| COMMUN                              | Crédit<br>Paiement | Paiements<br>cumulés | PAIM %        |
|-------------------------------------|--------------------|----------------------|---------------|
| Chapitre I : Infrastructure         | 13 307 000         | 2 054 282            | 15,44%        |
| Chapitre III: Moyens d'exploitation | 2 200 000          | 549 480              | 24,98%        |
| <b>SOUS TOTAL</b>                   | <b>15 507 000</b>  | <b>2 603 762</b>     | <b>16,79%</b> |

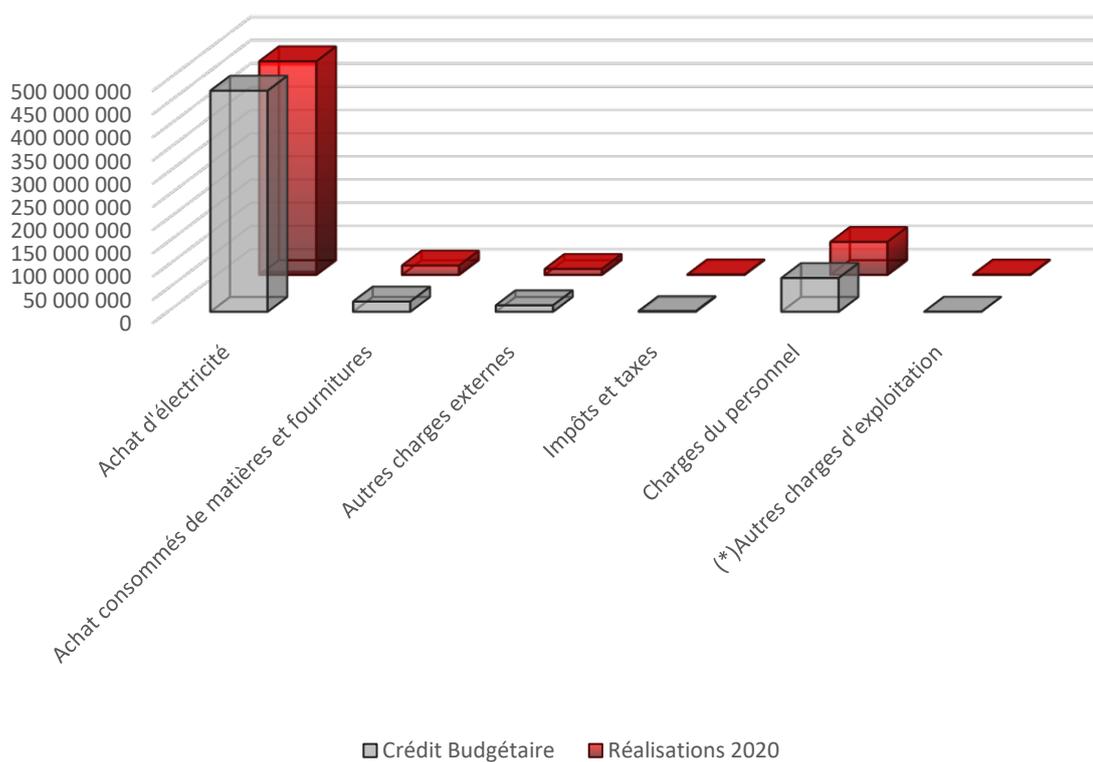
|                        |                    |                   |               |
|------------------------|--------------------|-------------------|---------------|
| <b>Total Consolidé</b> | <b>249 372 000</b> | <b>92 085 125</b> | <b>36,93%</b> |
|------------------------|--------------------|-------------------|---------------|

**N.B** : Avec la prise en compte des états de reste à payer, le taux de réalisation par activité est :

- Eau : 42,56%
- Electricité : 49,19%
- Assainissement : 43,75 %

## La gérance Electricité

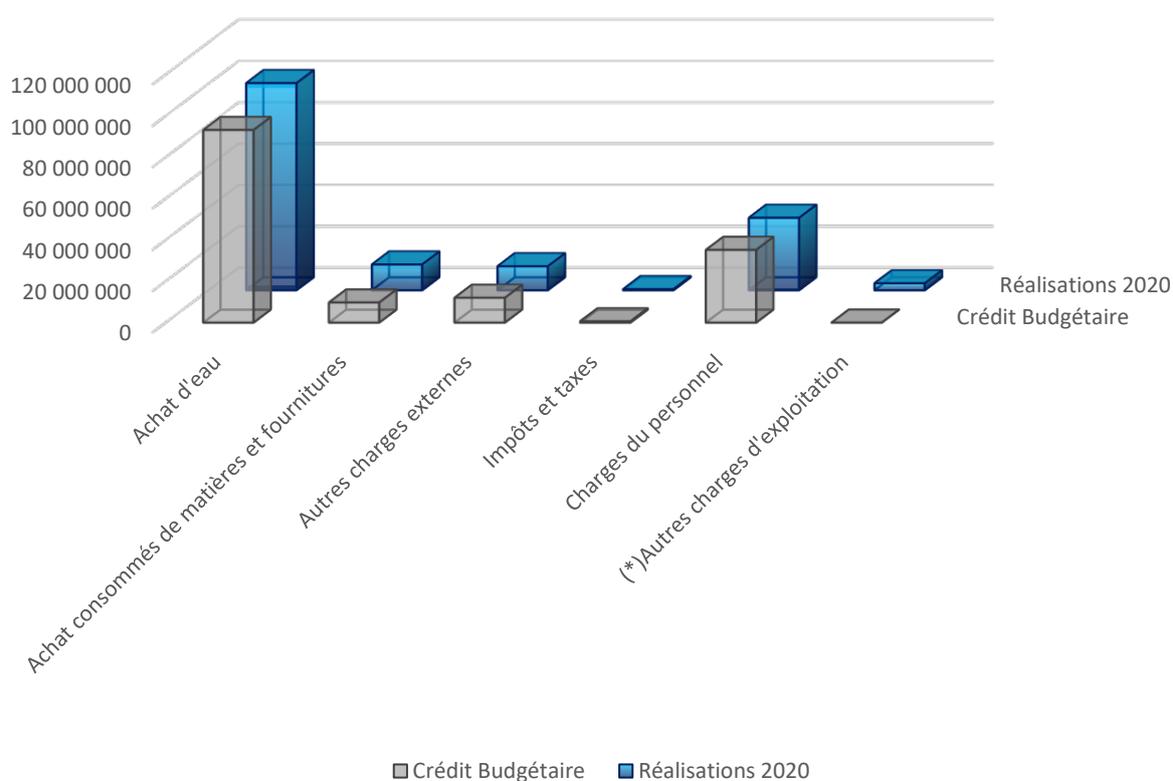
| Désignation                                | Crédit Budgétaire  | Réalisations 2020  | Réalisations en% |
|--|--------------------|--------------------|------------------|
| Achat d'électricité                        | 476 140 000        | 460 177 650        | 96,65%           |
| Achat consommés de matières et fournitures | 21 929 000         | 20 096 318         | 91,64%           |
| Autres charges externes                    | 13 738 000         | 12 750 571         | 92,81%           |
| Impôts et taxes                            | 1 296 000          | 1 098 124          | 84,73%           |
| Charges du personnel                       | 72 532 000         | 71 004 742         | 97,89%           |
| (*)Autres charges d'exploitation           | 24 000             | 834 758            | 3478,16%         |
| <b>SOUS TOTAL</b>                          | <b>585 659 000</b> | <b>565 962 163</b> | <b>96,64%</b>    |

Réalizations du budget d'exploitation 2020  
(ELECTRICITE)

## La gérance Eau

| Désignation                                | Crédit Budgétaire  | Réalisations 2020  | Réalisations en% |
|--|--------------------|--------------------|------------------|
| Achat d'eau                                | 93 190 000         | 100 232 374        | 107,56%          |
| Achat consommés de matières et fournitures | 9 727 000          | 12 485 633         | 128,36%          |
| Autres charges externes                    | 12 019 000         | 11 632 915         | 96,79%           |
| Impôts et taxes                            | 652 000            | 551 162            | 84,53%           |
| Charges du personnel                       | 35 186 000         | 35 075 021         | 99,68%           |
| (*)Autres charges d'exploitation           | 12 000             | 3 396 400          | 28303,33%        |
| <b>SOUS TOTAL</b>                          | <b>150 786 000</b> | <b>163 373 504</b> | <b>108,35%</b>   |

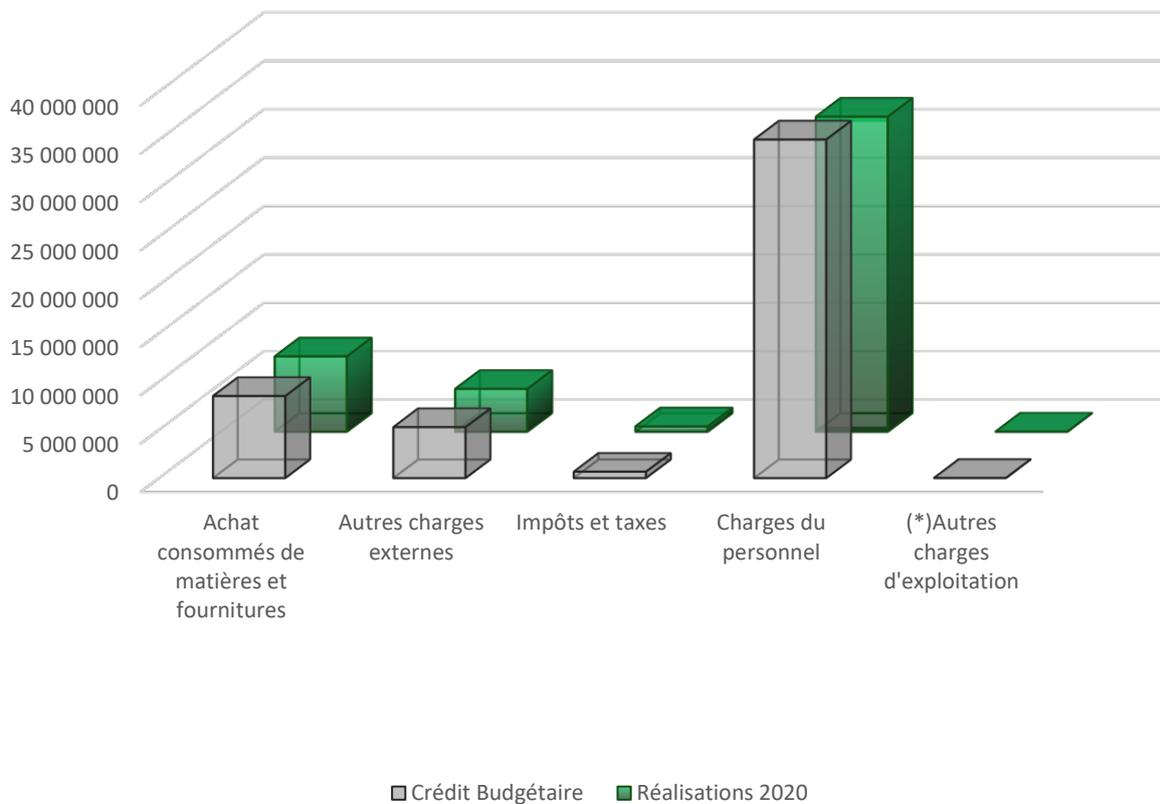
Réalisations du budget d'exploitation 2020  
(Eau)



## La gérance Assainissement

| Désignation                                | Crédit Budgétaire | Réalisations 2020 | Réalisations en% |
|--|-------------------|-------------------|------------------|
| Achat consommés de matières et fournitures | 8 492 000         | 7 805 529         | 91,92%           |
| Autres charges externes                    | 5 274 000         | 4 430 402         | 84,00%           |
| Impôts et taxes                            | 652 000           | 549 062           | 84,21%           |
| Charges du personnel                       | 35 032 000        | 32 594 957        | 93,04%           |
| (*)Autres charges d'exploitation           | 11 000            | 12 433            | 113,03%          |
| <b>SOUS TOTAL</b>                          | <b>49 461 000</b> | <b>45 392 384</b> | <b>91,77%</b>    |

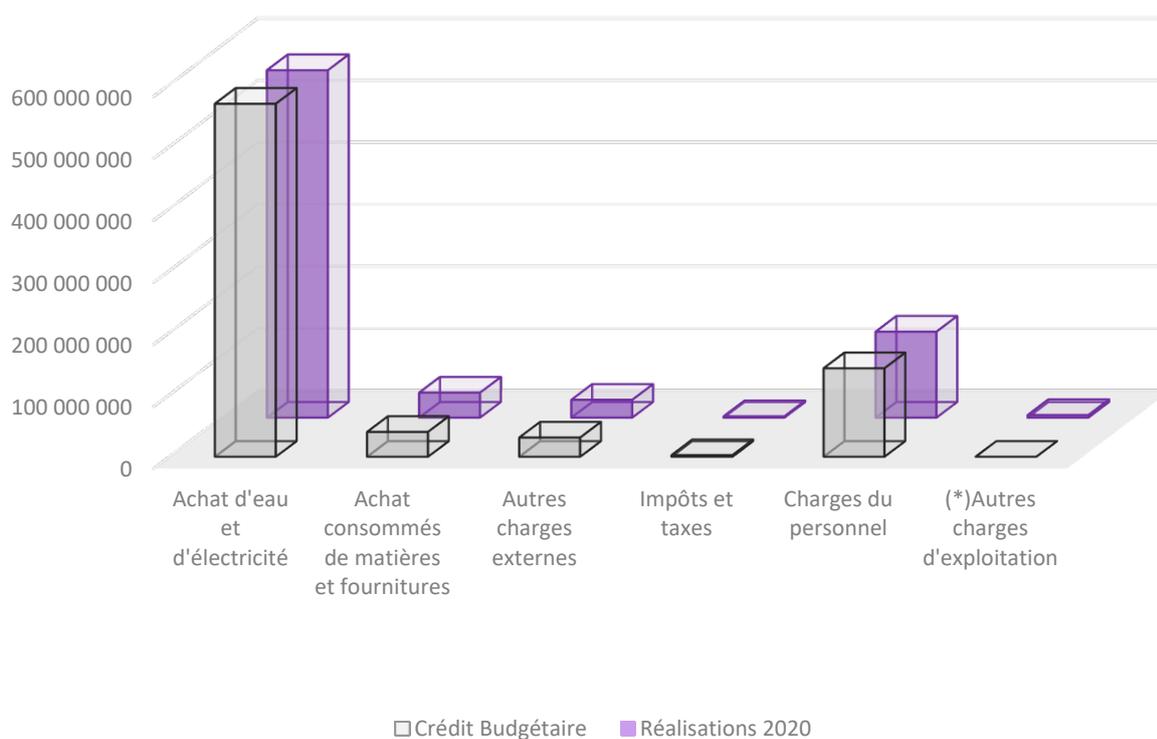
Réalisations du budget d'exploitation 2020  
(Assainissement)



## Consolidé

| Désignation                                | Crédit Budgétaire  | Réalisations 2020  | Réalisations en% |
|--|--------------------|--------------------|------------------|
| Achat d'eau et d'électricité               | 569 330 000        | 560 410 024        | 98,43%           |
| Achat consommés de matières et fournitures | 40 148 000         | 40 387 480         | 100,6%           |
| Autres charges externes                    | 31 031 000         | 28 813 888         | 92,86%           |
| Impôts et taxes                            | 2 600 000          | 2 198 347          | 84,55%           |
| Charges du personnel                       | 142 750 000        | 138 674 720        | 97,15%           |
| (*)Autres charges d'exploitation           | 47 000             | 4 243 591          | 9029%            |
| <b>Total Consolidé (3 gérances)</b>        | <b>785 906 000</b> | <b>774 728 051</b> | <b>98,58%</b>    |

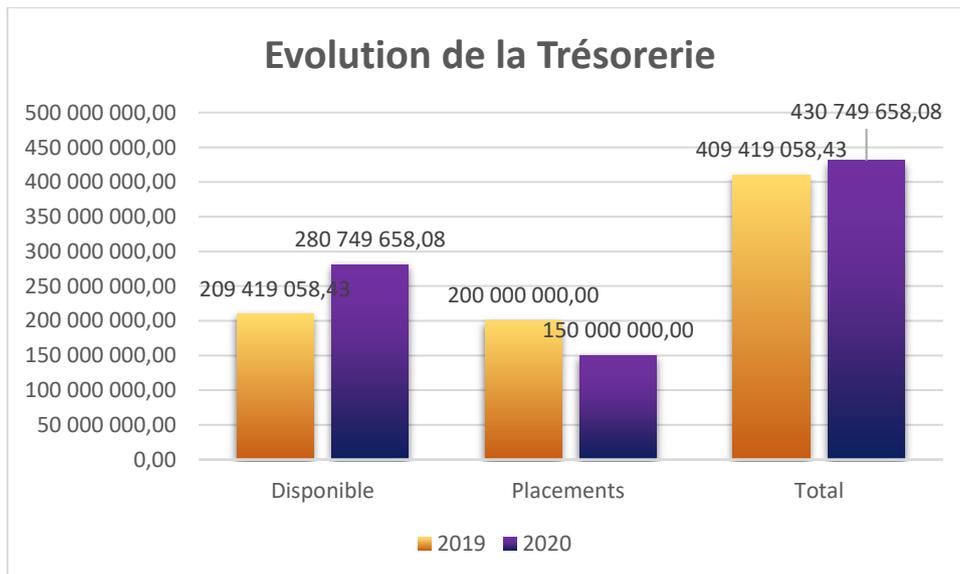
(\*) Il s'agit d'une perte sur créance devenu irrécouvrable d'une association de bienfaisance.



# Gestion financière et fiscale

Le solde dégagé au titre de la trésorerie RADEM pour les années 2019 et 2020 réparti en disponible et en placement en dépôt à terme (DAT) se présente comme suit :

| Trésorerie        | 2019                  | 2020                  |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Disponible</b> | 209 419 058.43        | 280 749 658,08        |
| <b>Placements</b> | 200 000 000.00        | 150 000 000.00        |
| <b>Total</b>      | <b>409 419 058.43</b> | <b>430 749 658,08</b> |



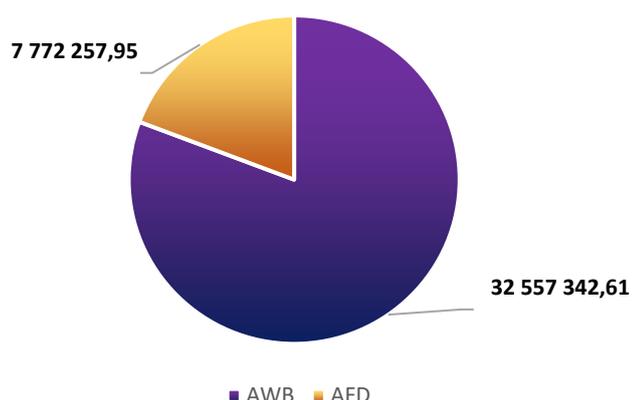
## Situation des emprunts au 31/12/2020

La RADEM a octroyé des prêts remboursables semestriellement qui participent à la couverture de ses besoins de financement.

Les emprunts ont été contractés auprès des bailleurs de fonds l'AFD et AWB dont les informations sont illustrées dans le tableau ci-après :

| Projet   | Référence          | Bailleur de fonds | Montant de devise    | Devise      | Montant débloqué en DHS | Date de Clôture   | Remboursements 2020  | Encours au 31/12/20 en MAD |
|--|--------------------|-------------------|----------------------|-------------|-------------------------|-------------------|----------------------|----------------------------|
| Fin du transfert des droits des actifs du Régime CCR au RCAR | -                  | AWB               | -                    | DHS         | 200 000 000             | 30/06/2021        | <b>32 557 342,61</b> | <b>16 192 473,88</b>       |
| <b>Réseau assainissement</b>                                 | <b>CMA 105301E</b> | <b>AFD</b>        | <b>12 094 131,38</b> | <b>EURO</b> | <b>131 720 583,07</b>   | <b>31/10/2024</b> | <b>7 772 257,95</b>  | <b>30 518 153,93</b>       |

### Remboursements en capital des emprunts au titre de l'année 2020



Il est à noter que la RADEM procède au remboursement de ses emprunts extérieurs en passant via la salle des marchés ; et ce, afin de bénéficier du meilleur cours de change, cette opération permet de réaliser un gain important vu le montant des devises transférées annuellement par la régie.

Les dettes de financement de la Régie au 31/12/2020 s'élève à **197 500 333.03 DHS**. Par ailleurs le coût financier de ces emprunts s'élève à **2 805 373,77 DHS** soit **0.32%** du chiffre d'affaires consolidé.

## Etat des intérêts des emprunts payés en 2020

| Emprunt | EMPRUNTS    | Montant en DHS |
|---------|-------------|----------------|
| AFD     | CMA 105301E | 817 427,70     |
| AWB     |             | 1 987 946,07   |

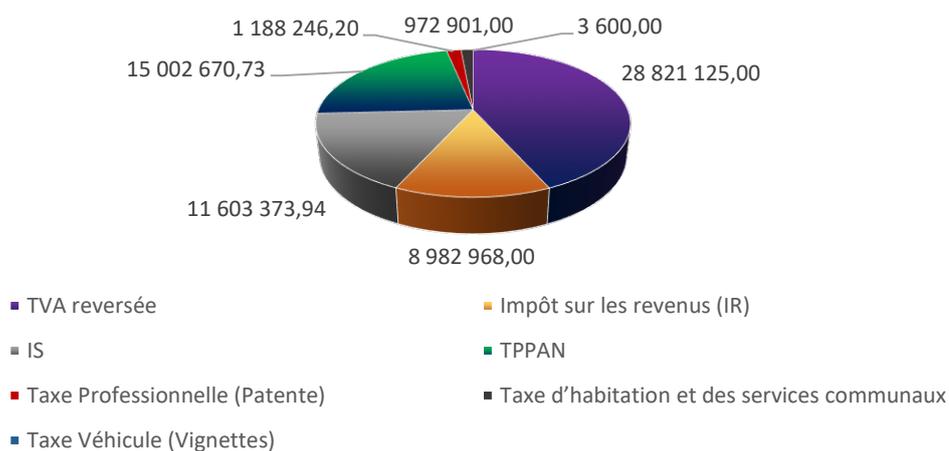
Les remboursements en principal totalisent un montant de **40 329 600,56 DHS**, engendrant ainsi une charge d'intérêt de l'ordre **2 805 373,77 DHS** pendant l'exercice 2020.

## Etat des impôts et taxes réglés en 2020

| Impôts                                      | Montant Payé en 2020 |
|---|----------------------|
| TVA reversée                                | 28 821 125.00        |
| Impôt sur les revenus (IR)                  | 8 982 968.00         |
| IS  | 11 603 373.94        |
| TPPAN                                       | 15 002 670.73        |
| Taxe Professionnelle (Patente)              | 1 188 246.20         |
| Taxe d'habitation et des services communaux | 972 901,00           |
| Taxe Véhicule (Vignettes)                   | 3 600.00             |
| <b>Total</b>                                | <b>66 574 884,87</b> |

| Autres Impôts et Taxes | Montant Payé 2020 |
|------------------------|-------------------|
| Timbres fiscaux        | 1 468 828.00      |

### Impôts réglés au titre de l'année 2020



Après avoir payé les charges de l'exercice notamment la facture ONEE (Branche Electricité) et (Branche Eau) qui s'élèvent à **560 410 024,33 DHS**, la trésorerie s'est clôturée par un montant de **280 749 658,08 DHS** à la fin l'exercice 2020.

## Le ratio de rentabilité économique

**R.R.E. = Résultat net / Actif total**

|                | 2019        | 2020         |
|----------------|-------------|--------------|
| Résultat net   | 64 252      | -28 744      |
| Actif Total    | 2 541 736   | 2 638 641    |
| <b>R.R.E %</b> | <b>2.53</b> | <b>-1.09</b> |

Le ratio de rentabilité économique a connu une baisse suite au résultat net déficitaire de l'exercice 2020 par rapport à 2019.

## Le ratio de liquidité :

Ce ratio nous permet d'avoir une idée sur la capacité de la Régie à honorer ses engagements à court et moyen terme :

**Le ratio de liquidité générale =**

**(Actif circulant + Trésorerie Actif) / (Dettes à court terme + Trésorerie passif)**

|                           | 2019        | 2020        |
|---------------------------|-------------|-------------|
| Actif circulant           | 619 730     | 662 116     |
| Trésorerie actif          | 209 419     | 280 749     |
| Dettes à court terme      | 443 429     | 629 768     |
| Trésorerie passif         | 0           | 0           |
| <b>Liquidité générale</b> | <b>1.87</b> | <b>1.50</b> |

La liquidité générale de la Régie est positive. En effet, l'actif disponible couvre largement le passif exigible.

**Le ratio de liquidité réduite =**

**(Créances de l'actif circulant + Trésorerie « Actif ») / Dettes à court terme + Trésorerie « Passif »**

|                                      | 2019        | 2020        |
|--------------------------------------|-------------|-------------|
| <b>Créances de l'actif circulant</b> | 400 062     | 489 616     |
| <b>Trésorerie actif</b>              | 209 419     | 280 749     |
| <b>Dettes à court terme</b>          | 443 429     | 629 768     |
| <b>Trésorerie passif</b>             | 0           | 0           |
| <b>Liquidité générale</b>            | <b>1.37</b> | <b>1.22</b> |

Ce ratio a enregistré une couverture de 1.22 du passif exigible contre 1.37 en 2019, ce qui montre que la Régie se trouve dans une situation financière saine et confortable. Les équilibres financiers de la Régie sont assurés.

### Le ratio d'endettement :

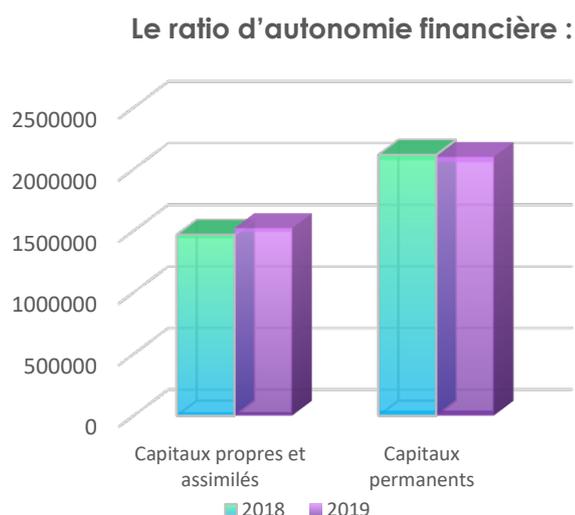
**Ratio d'endettement = Dettes de financement / financement Permanent**

|                              | 2019          | 2020         |
|------------------------------|---------------|--------------|
| <b>Dettes de financement</b> | 231 456       | 197 500      |
| <b>Financement Permanent</b> | 2 098 307     | 1 994 542    |
| <b>Ratio d'endettement</b>   | <b>11.03%</b> | <b>9.90%</b> |



### Le ratio d'autonomie financière :

**R A F = capitaux propres et assimilés / capitaux permanents (diminution des écarts de Conversion actif)**



|                                      | 2019       | 2020             |
|--------------------------------------|------------|------------------|
| <b>Capitaux propres et assimilés</b> | 1 520 925  | <b>1 449 557</b> |
| <b>Capitaux permanents</b>           | 2 098 307  | <b>1 994 542</b> |
| <b>Ratio d'autonomie financière</b>  | <b>72%</b> | <b>73%</b>       |

Le ratio d'autonomie Financière montre que la régie dispose d'une bonne autonomie financière vis-à-vis de ses bailleurs de fonds.



# Gestion des immobilisations

Les immobilisations nettes représentent 64% de l'Actif de la RADEM sans compter celles qui sont totalement amorties et figurant toujours dans le patrimoine de la RADEM.

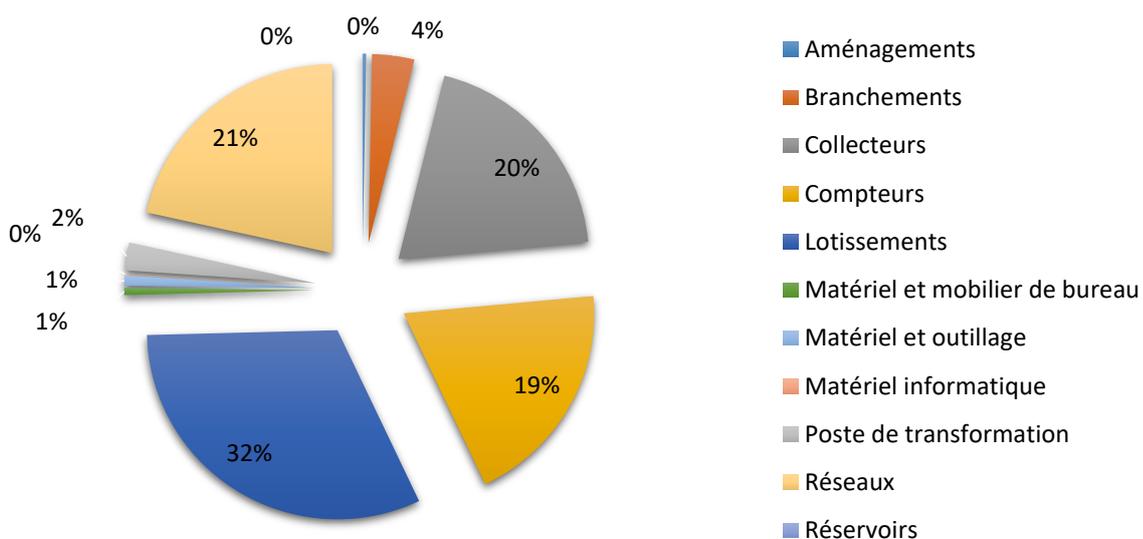
Cette configuration est tout à fait normale du fait de la nature d'activité de la RADEM « distribution d'eau et d'électricité et gestion de l'assainissement ». Activité qui nécessite des investissements lourds en construction de réseau et d'installations techniques particulières.

La gestion du patrimoine consiste à faire un suivi du parc d'immobilisations de la régie. Celui-ci nécessite la mise à jour de la base du patrimoine par les acquisitions et les retraits et le calcul des amortissements.

LES ACQUISITIONS  
DES IMMOBILISATIONS TERMINEES

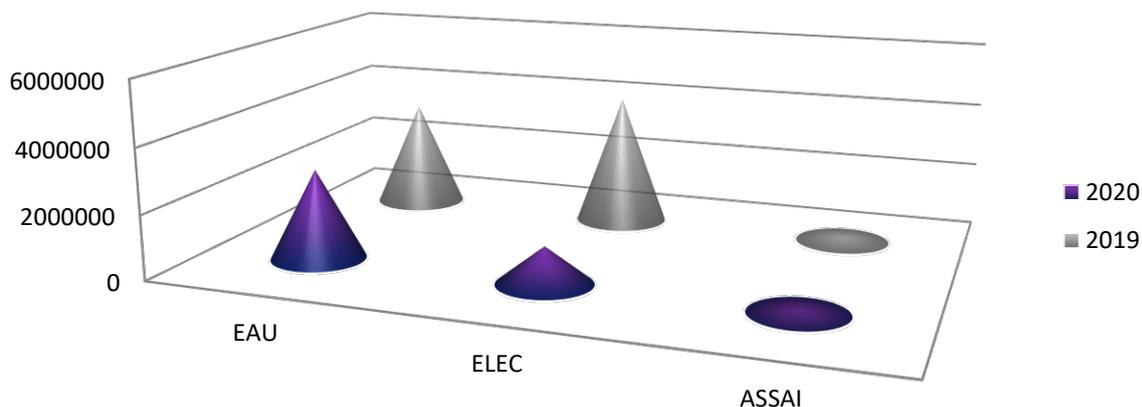
Les acquisitions des immobilisations corporelles y compris les virements des encours vers les immobilisations terminées de la RADEM en 2020 s'élèvent à 116 248 KDH, elles se répartissent par famille selon le graphique suivant :

Répartition des immobilisations corporelles acquises et terminées en 2020 par famille



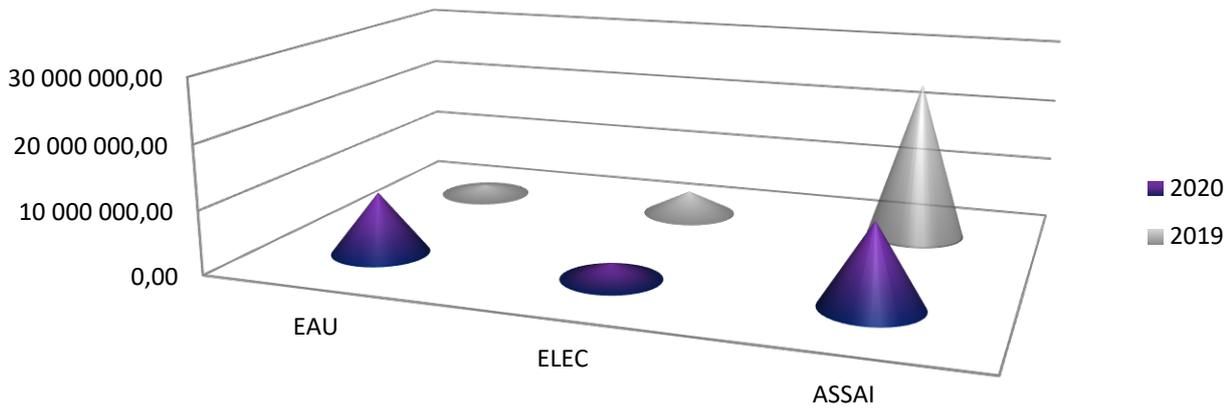
Les investissements en branchements pour l'année 2020, toutes activités confondues, ont constaté un montant de **4 175 KDH** soit une diminution de de 45% par rapport à l'année 2019.

Répartition des Branchements par activité pour les années 2019 et 2020



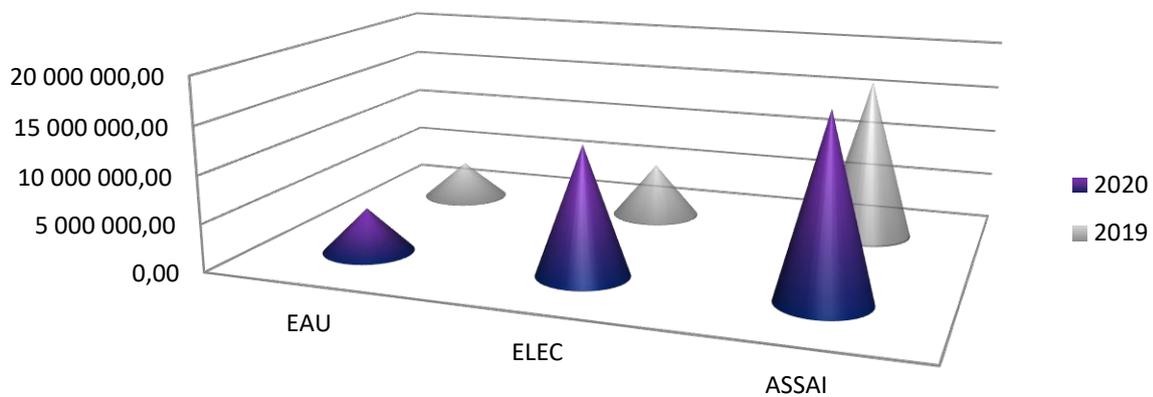
Les investissements en Réseaux pour l'année 2020, toutes activités confondues, ont à leur tour chuté de 17% affichant un montant de **25 020 KDH** en 2020 par rapport à **30 083 KDH** en 2019.

**Répartition des investissements en Branchements par activité pour les années 2019 et 2020**



Les lotissements transférés à la RADEM, toutes activités confondues, ont augmenté en 2020 passant de **26 506 KDH** en 2019 à **36 788 KDH** :

**Répartition des Lotissements transférés par activité pour les années 2019 et 2020**



## LES RETRAITS ET CESSIONS D'IMMOBILISATIONS

Les retraits du patrimoine effectués durant l'année 2020 ont touché les éléments d'actifs suivants :

| Retrait Ou Cession                          | Somme de Valeur d'Origine | Somme de Cumul Amortissement | Somme de Valeur Nette Comptable à la date de sortie | Somme de Prix de Cession |
|---|---------------------------|------------------------------|---|--------------------------|
| Aménagement                                 | 856 529,42                | 462 489,22                   | 394 040,20  |                          |
| Mobilier de Bureau et Matériel Informatique | 51 064,17                 | 50 253,76                    | 810,41  |                          |
| Compteurs                                   | 3 543 882,56              | 3 187 705,07                 | 356 177,49  | 44 607,50                |
| Réseaux et Postes                           | 21 352 990,97             | 6 704 919,70                 | 14 648 071,27                                       |                          |
| <b>Total général</b>                        | <b>25 804 467,12</b>      | <b>10 405 367,75</b>         | <b>15 399 099,37</b>                                | <b>432 185,00</b>        |

## LES DEPRECIATIONS D'ACTIFS

Les dotations d'amortissement d'actifs en 2020 s'élèvent à **132 297,98 KDH**, réparties par poste selon le tableau suivant :

| Nature d'immobilisations                       | Dotations de l'exercice en KDH |
|--|--------------------------------|
| Charges à répartir                             | 130 000,00                     |
| Immobilisations en recherche et développement  | 2 228 613,53                   |
| Brevets marques droits et valeurs similaires   | 1 591 855,67                   |
| Constructions                                  | 101 142 544,43                 |
| Installations techniques matériel et outillage | 23 438 103,87                  |
| Matériel transport                             | 1 356 118,50                   |
| Mobilier, matériel de bureau et aménagements   | 2 410 744,90                   |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>132 297 980,90</b>          |



# AUDIT ET CONTROLE DE GESTION

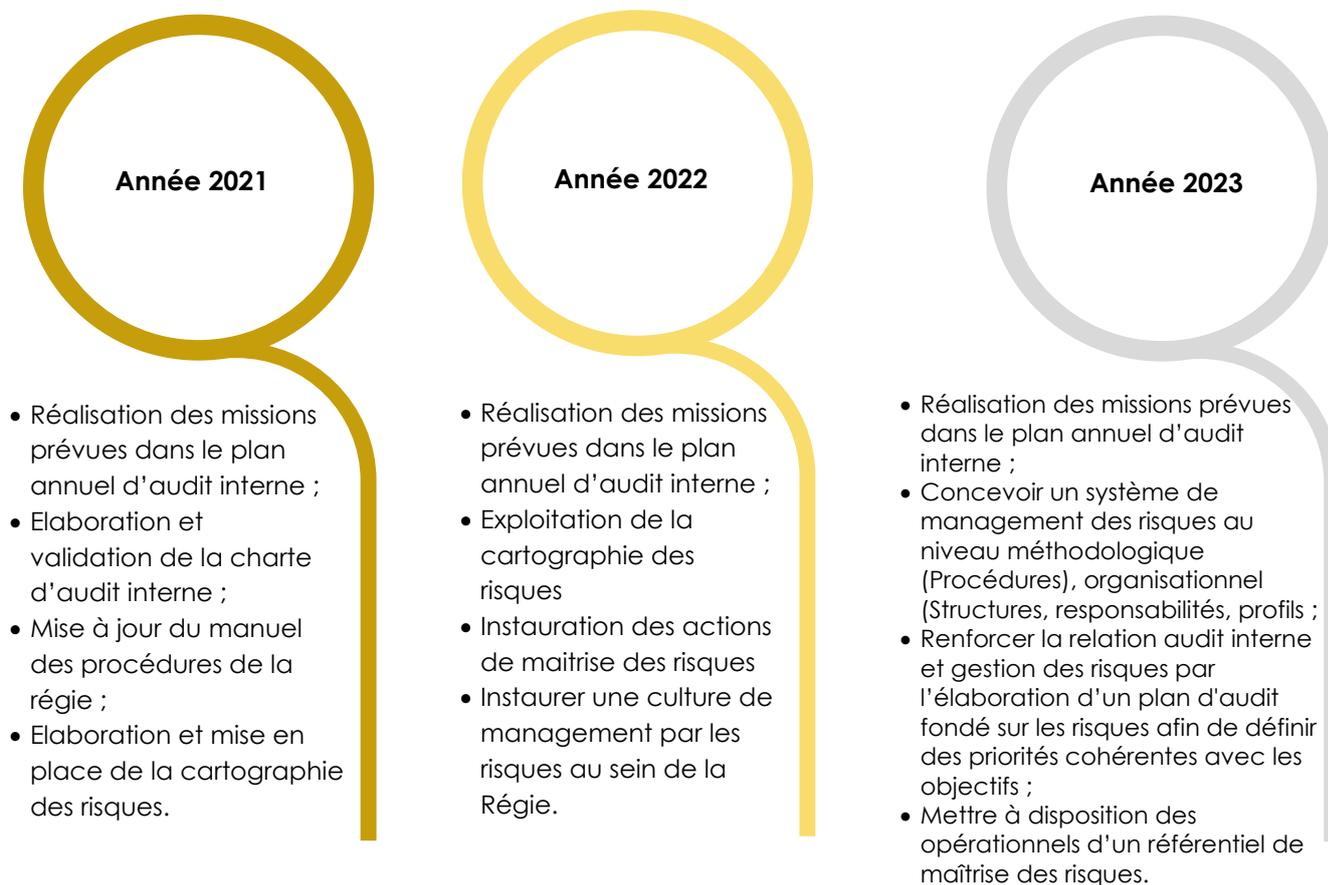
## Audit et contrôle de gestion

Confrontée à plusieurs défis économiques, sociaux et environnementaux, la RADEM s'insère dans un processus de modernisation de gestion et d'amélioration de la gouvernance. L'entité audit interne est tenue de donner à cet égard l'assurance raisonnable que les opérations menées et les décisions prises sont sous contrôle, et qu'elles contribuent à la réalisation des objectifs préfixés.



### Audit Interne : Vision stratégique

L'année 2020 était caractérisée entre-autres par l'avènement du Covid-19. Une pandémie ayant bouleversé certaines habitudes certes, mais qui a surtout conforté les facultés d'adaptation, d'abnégation et de rigueur dont ont fait preuve l'équipe d'audit interne de la RADEM. Face à ce contexte, la division d'audit interne n'a pas lésiné sur les efforts afin de garantir des niveaux d'atteinte et de concrétisation optimaux de la réalisation de sa vision stratégique. Une vision déjà entamée qui vise essentiellement la poursuite de la promotion du rôle de l'audit interne au sein de la régie ainsi qu'à l'élargissement progressif de son périmètre d'action. Cette vision stratégique pluriannuelle se présente selon le plan d'action qui suit :



## Missions de l'audit interne réalisées au titre de l'exercice 2020 :

Au cours de l'année 2020, l'entité audit interne a réalisé plusieurs missions qui s'inscrivent dans le cadre de son plan annuel d'audit interne. Ce plan a été établi conformément au plan type résultant des travaux inter-régie pilotés par la DRPL. En effet, les nouvelles circonstances marquées par l'avènement de la pandémie COVID 19 ont contribué à l'introduction ou bien le report de certaines missions, soit par souci de pertinence ou de précaution. Le taux de réalisation du plan annuel d'audit interne au titre de l'exercice 2020 a atteint 83%. Par conséquent dix missions d'audit interne ont été réalisées, et ont fait l'objet des rapports. Le tableau suivant présente les objectifs de chaque mission :

| Processus                       | Activités                                    | Missions réalisées  | Entités concernées   | Objectifs assignés aux missions  |
|---------------------------------|--|---|--|--|
| Piloteage                       | Marchés                                      | Audit du marché 1862/SI/2/2017 relatif à la mise en place des services clients dématérialisés (Agence en ligne) | Département système d'information                            | - Evaluer la conformité des prestations réalisées par rapports aux termes de références prévus   |
|                                 |  | Audit du marché 1818/SI/2017 relatif à la mise à niveau du système de gestion de file d'attente ;               |  | - S'assurer de l'opérationnalité technique des prestations réalisées   |
| Gestion des achats et stocks    | Gestion du stock                             | Superviser et apprécier les opérations de l'inventaire physique   | Département logistique<br>Département Comptable et Financier | - S'assurer du respect de l'obligation d'inventaire annuel<br>- contrôler la vérité et la sincérité de comptage<br>- Veiller au respect de l'horaire de travail et vérifier les conditions dans les différents lieux de stockage |
| Gestion Financière et Comptable | Comptes, bilan et CPC                        | Auditer le chiffre d'affaire  | Département Comptable et Financier                           | - Reconstitution et rapprochement détaillé du chiffre d'affaires comptable et extra comptable  |
|                                 | Immobilisations et mise à jour du patrimoine | Superviser et apprécier la procédure inventaire des immobilisations   |  | - S'assurer du respect de l'obligation d'inventaire annuel<br>- S'assurer de la conformité de l'opération par rapport à la procédure   |

|                                     |   |   |  |   |
|-------------------------------------|---|---|--|---|
|                                     |   | <p>Apprécier l'encaissement auprès des réseaux tiers (points de vente, internet, GAB, ...) le volet commercial</p>                        | <p>Département Clientèle et Marketing</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'assurer de l'existence d'un dispositif de contrôle interne fiable et efficace de la gestion des encaissements externalisés ;</li> <li>- Identifier les différents intervenants du circuit</li> <li>- Analyser les flux d'information entre le service recouvrement externalisé et les prestataires de service.</li> </ul>  |
| <p><b>Gestion des Clients</b></p>   | <p><b>Branchements et établissement des devis</b></p> | <p>Apprécier la vérification et l'établissement des devis (Auditer les factures travaux annulés et les remboursements correspondants)</p> | <p>-Département Clientèle et Marketing<br/>-<br/>Département des Investissements</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire un état des lieux pour cerner la procédure non formelle d'annulation des factures travaux et celle de leur remboursement à travers des entretiens avec les différents intervenants du circuit.</li> <li>- Analyser sur Waterp toutes les annulations des factures travaux réalisés en 2019. L'objectif est d'une part de tester la conformité de la procédure et d'autre part auditer les motifs et la justification des annulations.</li> </ul> |
|                                     |   | <p>conception de la procédure relative à la gestion des factures travaux annulés et les remboursements correspondants</p>                 |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formaliser les différentes tâches de la procédure relative à la gestion des factures travaux annulés et les remboursements correspondants</li> </ul>   |
| <p><b>Système d'Information</b></p> | <p><b>Gestion d'un projet SI</b></p>                  | <p>Evaluation de la réalisation des projets du schéma directeur des systèmes d'informations de la RADEM</p>                               | <p>Département Système d'Information</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer la mise en œuvre des recommandations du dernier Schéma directeur (réalisé dans le cadre du marché 1673/Log/2015).</li> <li>- Analyser la conformité des projets réalisés par le Département Système d'Information ( DSI) pendant les quatre dernières années avec le plan</li> </ul>   |

|                            |              |  |  |
|----------------------------|--------------|--|--|
|                            |              |  | d'action 2016-2019 proposé dans le schéma directeur des systèmes d'information de la RADEM.  |
| <b>Matériels logiciels</b> | <b>&amp;</b> | Appréciation de l'opérationnalité et de la fiabilité des postes client léger | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soulever les problèmes rencontrés lors de l'utilisation des postes clients léger ;</li> <li>- Apprécier la fréquence des pannes ;</li> <li>- Evaluer la fiabilité technique de ces postes et l'avantage de leur utilisation par rapport aux ordinateurs de bureau.</li> </ul> |

### **Missions de l'audit interne réalisées au titre de l'exercice 2020 :**

En parallèle de la réalisation des missions prévues dans le plan annuel d'audit interne, l'entité audit interne a veillé à la réalisation des missions suivantes :

- **Suivi des travaux de l'auditeur externe chargé de la mission d'audit comptable et financier au titre de l'exercice 2019** : vu les nouvelles circonstances de l'année 2020 marqué par la pandémie qui favorisent le travail à distance, l'entité audit interne a assuré la collecte et la communication des données de toutes les activités de la RADEM. Elle a aussi procédé à l'évaluation des travaux du cabinet et la validation de ses rapports.
- **Suivi des travaux de l'auditeur externe chargé de la mission d'audit des marchés supérieur ou égale à 5 000 000 de DH** : l'entité audit interne a assuré le suivi, l'évaluation et la validation des travaux de l'auditeur externe.
- **Vérification des factures de révision des prix** : l'entité audit interne procède à la vérification et la validation des factures objet de révision de prix.
- Suite à l'apparition de la note de service N° N°37/2020, le service audit interne a été amené de vérifier et de **valider les dossiers de remboursements relatifs aux factures travaux annulées au cours de l'année 2020.**

# Le Contrôle de gestion



## Missions Réalisées :

- Préparation et secrétariat des comptes 2019 et des principales réalisations au comité de direction et au conseil d'administration tenu en mois d'octobre 2020 ;
- Préparation et secrétariat des présentations des activités de la Régie et le projet du budget 2021 au comité de Direction et au conseil d'administration tenu en mois d'octobre 2020 ;
- Tenue des tableaux de bord et reporting interne ;
- Tenue des tableaux de bord et reporting externe au MI (DRPL) et au ( DEPP) ;
- Calcul et suivi des prévisions semestrielles, annuels et pluriannuels des activités de la Régie ;
- Renseignement des canevas et documents de suivi et de contrôle de la Régie demandés par les ministères d'intérieur et des finances ;
- Assistance à l'élaboration du budget annuel 2021-2025 ;
- Consolidation du rapport de gestion 2019 ;

## QSE :

La RADEM s'engage à s'inscrire dans un système de management intégré : Qualité , Sécurité et Environnement en vue d'opter pour une stratégie globale en étant à l'écoute des parties prenantes (clients, institutions, collectivités locales...) et tout en s'appuyant sur une méthodologie basée sur différents référentiels tels que l'ISO 9001 V2015, l'OHSAS V 45001 V2018 , l'ISO 14001 V 2015.

En effet la RADEM s'engage à travers son système cohérent QSE de contribuer à :

- Mettre en œuvre et suivre la prévention des risques (environnement et sécurité) ;
- Gérer les non-conformités, les dysfonctionnements internes, les réclamations clients et celles des parties intéressées ;
- Piloter l'amélioration au travers des actions correctives et préventives ;
- Contribuer à l'amélioration continue ;
- Impliquer et sensibiliser les collaborateurs sur la satisfaction des clients, le respect de l'environnement et la prévention des risques pour la santé et la sécurité.

### **Communication :**

La communication est une fonction stratégique réelle pour la RADEM car elle est gestionnaire de sa réputation et son image de marque ces deux principaux facteurs qui sont aujourd'hui à prendre en compte dans le management aussi sérieusement que la sécurité et la qualité.

La RADEM s'est engagé en 2021 à élaborer un plan de communication bien étudié qui procurera des avantages considérables au niveau de sa politique de communication institutionnelle, digitale qu' interne.



# Bilan de gouvernance

# BILAN DE GOUVERNANCE

## **Le conseil d'administration a tenu en 2020 deux réunions**

### **La 1<sup>ère</sup> réunion a été tenue en date du 20 Octobre 2020 et dont l'ordre du jour était :**

- Approbation du procès-verbal du Conseil d'administration tenu le 05 Décembre 2019.
- Présentation du rapport de gestion de l'année 2019 et arrêt des comptes annuel ;
- Étude d'état des dettes et créances de la Régie ;
- Reconnaissance du montant dû à « Suez Atlas » ;
- Mise à jour des termes de référence du cahier des charges relatif aux déchets de la Régie avec la Commune de Meknès.

### **Les principales recommandations retenues de ce conseil sont :**

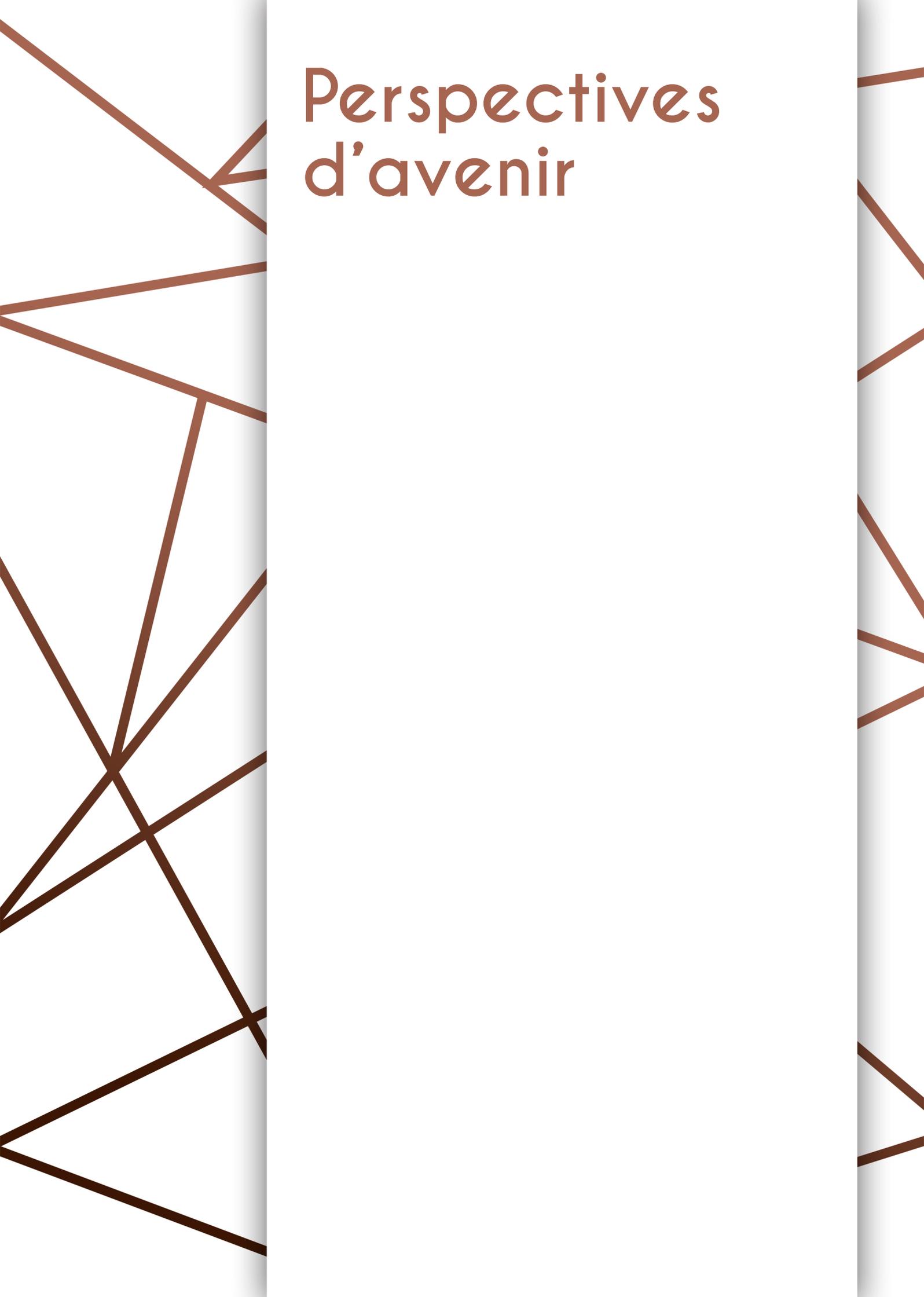
- Approbation du procès-verbal du Conseil d'administration tenu le 05 Décembre 2019.
- Approbation d'arrêt des comptes de l'année 2019 avec transfert du net ;
- Amélioration de la politique et nomination d'un comité destiné au recouvrement des créances administrations ;
- Règlement des dettes de la Régie à la société « SUEZ ATLAS » et mettre à jour le cahier des charges avec la Commune de Meknès.

### **La 2<sup>ème</sup> réunion a été tenue en date du 29 Décembre 2020 et dont l'ordre du jour était :**

- Approbation du procès-verbal du Conseil d'administration tenu le 20 octobre 2020 ;
- Etude et approbation du budget 2021 et le plan stratégique 2021-2021 ;
- Approbation préalable du prêt à accorder par l'agence française de développement (AFD), qui financera les projets d'assainissement liquide de la Régie, ainsi que les projets d'amélioration du rendement du réseau d'eau potable ;
- Étude d'état des dettes et créances de la Régie.

### **Les principales recommandations retenues de ce conseil sont :**

- Approbation du procès-verbal du Conseil d'administration tenu le 20 octobre 2020 ;
- Approbation du budget d'équipement et de gestion pour l'année 2021, et le plan pluriannuel 2021-2025 ;
- Première approbation du prêt à accorder par l'agence française de développement (AFD), qui financera les projets d'assainissement liquide de la Régie, et les projets d'amélioration du rendement du réseau d'eau potable ;
- Approbation des propositions du Comité de Pilotage concernant la convention des travaux justifiés et la négociation des travaux non justifiés avant la soumission à l'arbitrage ou à la justice ;
- Signature des conventions concernant les créances de consommations accumulées de communes urbaines ;
- Envoi des lettres de relances aux administrations les plus endettés signés par monsieur le président.



# Perspectives d'avenir

# Perspectives d'avenir 2021-2025

En vue d'acquiescer l'excellence opérationnelle et un service de qualité conforme aux attentes de toutes les parties prenantes La régie s'inscrit dans une politique continue d'amélioration et d'optimisation de ses activités métier et support.

Les investissements de la Régie entre l'année 2021-2025 seront répartis comme suit :

| DESIGNATION                | Electricité    | Eau potable    | Assainissement | Communs       | Total            |
|----------------------------|----------------|----------------|----------------|---------------|------------------|
| Infrastructure             | 79 440         | 124 000        | 503 280        | 24 967        | 731 687          |
| Répartition - distribution | 106 030        | 123 720        | 157 100        |               | 386 850          |
| Moyen d'exploitation       | 1 500          | 3 800          | 9 000          | 6 000         | 20 300           |
| Travaux remboursables      | 40 000         | 64 000         | 226 480        |               | 330 480          |
| <b>Total</b>               | <b>226 970</b> | <b>315 520</b> | <b>895 860</b> | <b>30 967</b> | <b>1 469 317</b> |

## Investissements en électricité pour 2021-2025

### Principaux objectifs :

- Renforcer la sécurité d'approvisionnement Electricité ;
- Renforcer la capacité des postes sources ;
- Renforcer la sécurité d'alimentation Electricité ;
- Normaliser des équipements électriques HTB-HTA et BT ;
- Fiabiliser Systèmes Protections des PS et réseaux HTA ;
- Optimiser l'exploitation, améliorer le rendement et réduire les pertes d'énergie ;
- Accompagner le développement de la ville ;
- Moderniser la gestion des réseaux.

### Principaux projets :

- Renforcement de la ligne ONEE - HT en amont du poste Meknès SUD ;
- Création d'une 3ème travée transformatrice 36 MVA 60/20Kv au poste source Meknès SUD ;
- Extension du répartiteur 20KV du poste source Meknès SUD ;
- Renouvellement des équipements 60 kv du Poste source Zerhoun ;
- Renforcement lignes HT 60kv du poste Zerhoun par la construction d'une 3ème ligne 40 MVA ;
- Remplacement de l'unité 20 MVA par 36MVA au poste source Zerhoun ;
- Renouvellement de deux transformateurs 60/20 kv - 36MVA au poste source Jbabra ;
- Extension du répartiteur 20KV du poste source Jbabra - passage à la structure en Triangle ;
- Création de liaisons 20 kv entre postes sources (interconnexion des postes sources) ;
- Mise à niveau du système SCADA/DMS du BCC(Nouvelle Technologies + Cyber sécurité).

## Investissements en eau pour 2021-2025

### Principaux objectifs :

- Renforcer la sécurité d'approvisionnement en Eau Potable ;
- Renforcer la capacité de stockage des réservoirs ;
- Renforcer la sécurité de l'alimentation en eau potable ;
- Améliorer le rendement de distribution et réduire les fuites ;
- Moderniser la gestion des réseaux d'eau potable ;
- Créer un noyau de télé relève des débits et pressions ;
- Mettre en place un BCC mutualisé Eau-Assainissement.

Principaux projets :

- Extension du Réservoir RP34 10 000 m3 ;
- Construction d'un nouveau réservoir Pôle Ouislane capacité 15 000 m3 ;
- Construction d'une bâche de 2 000 m3 ;
- Renouvellement et renforcement des réseaux de distribution ;
- Renforcement de la sectorisation ;
- Renouvellement de compteurs
- Des interconnexions entre le réservoir CH3 et le réservoir KM6;
- Renouvellement et renforcement du réseau d'eau potable pour répondre aux recommandations du plan Directeur.

**Investissements en Assainissement**

Principaux objectifs :

- Dépolluer la ville de MEKNES;
- Lutte contre les inondations et résorption des points noirs ;
- Normaliser le réseau d'assainissement de la ville ;
- Reprendre les parties détériorées des émissaires ;
- Eliminer les rejets directs en milieu naturel et préserver le milieu urbain ;
- Lancer l'épuration secondaire et tertiaire en vue d'une réutilisation des eaux ;
- Accompagner le tissu industriel dans l'amélioration des process pour la réduction des charges polluantes.

Principaux projets :

- Mise à niveau de la STEP + Etude en 2021 du traitement secondaire et tertiaire ;
- Traitement des points noirs recensés ;
- Construction nouvelle STEP au centre ;Haj Kaddour Commune de SSMK ;
- Construction nouvelle TEP Centre Zoualet ;
- Construction Station de relevage de la Zone AGROPOLIS ;

- Construction Station de pompage du Centre Zoualet ;
- Construction Station de relevage à la Commune de Ouislane ;
- Renforcement du réseau d'eaux pluviales : Traitement des points de surcharge des eaux pluviales structurants et dédoublement et renouvellement du collecteur "G" ;
- Lutte contre les inondations et résorption des points noirs en pluvial ;
- Renouvellement et renforcement des réseaux d'assainissement liquide.

**Gestion de la Clientèle**

La régie s'engage à multiplier ses efforts en matière de gestion de la clientèle pour les cinq prochaines années afin d'accroître ses performances commerciales et gagner par conséquent la confiance de tous ses partenaires. Elle s'est fixée comme objectif les points suivants :

- La digitalisation de tous les processus client et les dématérialisations complète des procédures ;
- L'amélioration continue de la qualité de service rendus à sa clientèle, des conditions d'accueil et de la satisfaction de leurs attentes ;
- Le renforcement des services en ligne ;
- La modernisation du parc compteurs ;
- La généralisation des outils mobiles pour l'ensemble des interventions clientèle ;
- La poursuite de la politique d'amélioration du recouvrement ;
- Le développement et l'extension des canaux de paiement ;
- La réalisation d'une enquête satisfaction client.

**Transformation digitale : objectif stratégique de la régie**

Il s'agit d'une feuille de route dynamique et évolutive qui s'appuie sur trois piliers principaux :

**Client digital** : Améliorer la performance de nos services rendus et la relation avec nos clients (accueil digital, My radem, site web,

Sms Emailing, E- branchement, E- réclamation E- com)

**Collaborateur digital** : Simplifier les usages, favoriser l'agilité et la collaboration (outils collaborateurs, smart mobility, BPM GED, ERP, WATERP WEB, E- print)

**Opérations digitales** : Optimiser la performance opérationnelle (BCC, GMAO, Télé relève, E-report, E soumission, SIG)

### **Gestion des ressources humaines :**

Concrètement, la Régie vise l'adoption d'une politique de développement des ressources humaines qui s'articule autour des axes suivants :

- La mise en place de la sécurité et la santé au travail selon les exigences de la norme iso 45 001 ;
- L'instauration de la culture de management par objectif ;
- L'optimisation et le renforcement de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ;
- L'instauration d'un dispositif d'évaluation et de mesure des performances ;
- La planification d'un plan de formation par activité et par métier ;
- L'instauration d'un dispositif d'évaluation et de mesure des performances ;
- La mise en place du système d'information SIRH ;
- L'Optimisation de l'organisation.

### **Qualité sécurité environnement**

En instaurant la démarche QSE conformément aux normes ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001. la Régie cherche à :

- Mieux connaître et servir les clients et accroître leur satisfaction ;
- Respecter l'environnement ;
- Assurer la santé et la sécurité au travail pour nos collaborateurs.

### **Responsabilité sociétale et environnementale**

La Régie s'engage à confirmer son engagement en matière Responsabilité sociétale et environnementale par

l'instauration d'un plan d'action économique social et environnementale :

- Création des meilleures conditions de travail pour ses collaborateurs, dans ce sens, la Régie s'engage à adopter un nouveau concept pour la motivation et l'implication de son personnel ;
- Création d'un code d'éthique qui doit être adopté par les employés dans des domaines comme les valeurs, l'environnement, la diversité et le respect du client ;
- Mise en place d'un programme de santé et de sécurité au travail pour protéger les employés et prévenir les accidents et les blessures tout en respectant la législation gouvernementale ;
- Promotion des énergies renouvelables et l'intégration de ces énergies aux réseaux électriques de la RADEM conformément à la réglementation en vigueur ;
- Intégration de la responsabilité sociale dans la fonction des ressources humaines ;
- Participation à des programmes humanitaires et d'inclusion sociale au niveau local ;
- Préservation des ressources naturelles et investissement en efficacité énergétique ;
- Sensibilisation des citoyens ;
- Accompagnement du développement durable économique, urbanistique... de la ville de Meknès.

### **Communication**

La Régie envisage de mettre une stratégie communication qui fera améliorer son image de marque vis-à-vis de toutes les parties prenantes et atteindre des objectifs souhaités :

- Instaurer une identité visuelle unique ;
- Améliorer l'image de marque de la Régie vis-à-vis des partenaires ;
- Améliorer l'efficacité commerciale et Développer le marketing Digital ;
- Fédérer les collaborateurs en interne pour un objectif commun.

