

# Activités commerciales



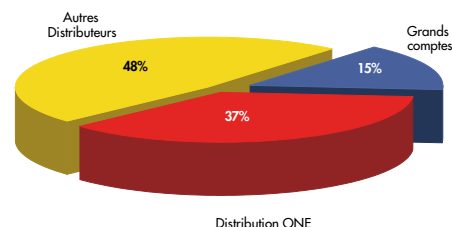
## En 2005, les ventes d'énergie électrique ont progressé de 8,2%

Les zones où la distribution est assurée par l'ONE ont connu un dynamisme particulier avec une croissance de la demande enregistrée de 12,2% contre 6,1% pour les zones couvertes par les régies et les concessionnaires privés.

Ce dynamisme se reflète dans le portefeuille clients de l'Office, qui a connu, toutes catégories confondues, une augmentation de 11,8% soit 312 658 nouveaux clients portant ainsi le total de la clientèle de l'ONE à 2 966 880 à fin 2005.

D'autre part, les ventes d'énergie ont totalisé 17 630 GWh contre 16 288 GWh l'année précédente soit une progression de 8,2%.

### Répartition des parts de marché



	2004		2005		Evolution des ventes (%)
	Ventes (GWh)	Parts de marché (%)	Ventes (GWh)	Parts de marché (%)	
Clients Grands Comptes	2 548	15,6	2 698	15,3	5,9
<b>DISTRIBUTEURS</b>					
Distribution ONE	5 756	35,3	6 457	36,6	12,17
Autres distributeurs	7 984	49	8 475	48,1	6,1
Ventes Totales	16 288	100	17 630	100	8,2





L'analyse des ventes de l'ONE fait ressortir les évolutions suivantes :

### Clients Grands Comptes

Les ventes en volume aux clients grands comptes, alimentés en Haute et très Haute tension, ont connu en 2005 une évolution de 5,9 % par rapport à l'année précédente, totalisant ainsi 2 698 GWh. Cette augmentation est due essentiellement à la hausse des ventes THT qui ont progressées de 22 % (en raison d'une forte demande de l'OCP PHOSBOUKRAA (+25,1 %)).

Par ailleurs, l'année 2005 a enregistré l'arrivée de deux nouveaux clients alimentés en THT-HT à savoir :

SONASID Acierie Jorf (THT)

HOLCIM Setta(HT)

### Distributeurs

Le marché national de la distribution de l'énergie électrique, partagé entre l'ONE, les Régies Publiques et les Distributeurs Privés, a totalisé en 2005 un volume de ventes de 14 931 GWh, soit une progression de 8,7% par rapport à 2004.

### Distribution ONE

Avec un volume de ventes de 6 455 GWh en hausse de 12,2 % par rapport à 2004, la distribution ONE enregistre le plus fort taux de croissance des ventes d'électricité. L'Office maintient sa position de leader national avec une part de marché qui est passée à 43% contre 42% en 2004.

### Ventes aux clients THT- HT en MWh

	2004	Part de marché	2005	Part de marché	Evolution
CIMENTERIES	906 047	35,6%	921 252	34,15%	1,7%
MINES	692 046	27,2%	731 093	27,10%	5,6%
CHIMIE	318 999	13,2%	314 943	11,67%	-1,3%
TRANSPORT	237 091	8,6%	242 706	9,00%	2,4%
AUTRES	393 887	15,4%	487 688	18,08%	23,81%
<b>TOTAL THT- HT</b>	<b>2 548 070</b>	<b>100%</b>	<b>2 697 682</b>	<b>100%</b>	<b>5,9%</b>

## Autres Distributeurs

Les clients distributeurs de l'ONE, au nombre de 11, ont totalisé 48% des ventes globales de l'Office contre 49 % en 2004. Les ventes ont atteint 8475 GWh, en progression de 6,14 % par rapport à l'année précédente.

Ces ventes sont réparties à hauteur de 41% à la Lydec, 17% à la REDAL, 9% à AMENDIS TANGER et 8% pour la RADEEMA.

Distributeurs y compris l'ONE	Evolution	Part de marché
Distribution ONE*	12,20%	43%
LYDEC	4,72%	23%
REDAL	7,60%	9%
AMENDIS TANGER	5,32%	5%
RADEEMA	10,69%	5%
RADEEF	2,07%	4%
RADEEM	3,41%	2%
AMENDIS TETOUAN	9,26%	2%
RAK	13,59%	2%
RADEEJ	8,20%	1%
RDE LARACHE	7,83%	1%
RADES	6,70%	1%
Total distributeurs nationaux	6,14%	100%

\*Hors clients directs THT/HT





## CLIENTS DIRECTS DE L'ONE

Il s'agit des clients ONE alimentés soit en moyenne tension, soit en basse tension.

### Clients alimentés en moyenne tension

Les ventes aux clients moyenne tension (MT) représentent 17,7% des ventes d'énergie de l'ONE. Les ventes à cette catégorie de clientèle se sont élevées en 2005 à 3 128 GWh, soit une progression de 11% par rapport à l'année précédente.

#### Répartition des ventes aux clients MT en MWh :

	2004(*)		2005		Evolution	
	Nombre d'abonnés	MWh	Nombre d'abonnés	MWh	Nombre d'abonnés	MWh
INDUSTRIE	3 147	1 503 840	3 372	1 617 213	7,15%	7,54%
AGRICULTURE	5 058	883 114	5 643	1 036 639	11,57%	17,38%
TERTIAIRE	1 807	269 676	1 991	306 790	10,18%	13,76%
ADMINISTRATIF	985	161 348	975	166 751	-1,02%	3,35%
TOTAL MT	10 997	2 817 977	11 981	3 127 393	8,95%	10,98%

(\*) Données actualisées par rapport à la dernière publication

### Clientèle Agricole

La consommation d'électricité MT par les clients agricoles a connu une progression importante de 158,4 GWh, soit 18,2% de plus par rapport à l'année 2004. Cette progression de la demande dans le secteur agricole est due à l'augmentation de la consommation des sociétés privées opérant dans cette activité.

### Clientèle Industrielle

La demande des clients industriels MT a totalisé en 2005 un volume de 1 623 180 MWh avec une progression de 109 GWh, soit 7,2% de plus que l'année précédente.

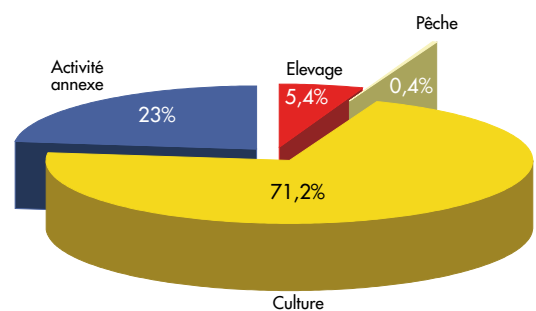
Avec 227 nouveaux clients enregistrés en 2005, soit une progression de 7,2 %, les industriels représentent une part de 28% des clients MT.

La plus forte demande a été enregistrée au niveau des secteurs Eaux & Electricité (+25 GWh), bâtiment (+19 GWh), l'agroalimentaire (+18 GWh) et industries chimiques (+9,8 %).

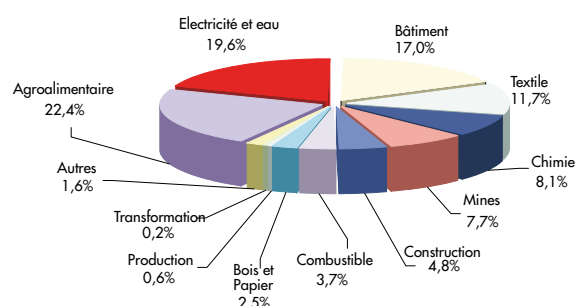
### Clientèle du Tertiaire

La consommation d'électricité par le secteur tertiaire a connu une augmentation de 14% soit 38 GWh de plus, dont 39% pour le segment Commerce, 10% pour le segment Hôtellerie.

#### Répartition de la consommation du marché agricole par segment



#### Répartition des ventes aux clients industriels par secteur d'activité





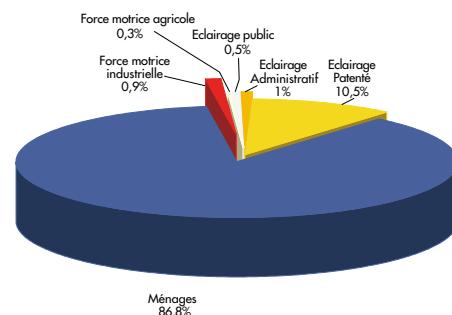
## Clients alimentés en basse tension

Avec 311 672 nouveaux clients enregistrés en 2005, dont 284 764 ménages, la clientèle Basse Tension de l'Office a atteint le nombre de 2 954 768, soit 11,8 % de plus que l'année 2004. Cette progression s'explique par l'augmentation du nombre de clients PERG qui a connu une hausse de 196 281 nouveaux clients.

Grâce aux efforts de généralisation de l'électrification entrepris par l'Office National de l'Electricité dans le cadre du Programme d'Electrification Rurale Global (PERG) lancé en 1996, les clients PERG représentent 28,6% des clients BT de l'ONE contre 24,5 % en 2004.

Les ventes à la clientèle basse tension ont atteint 3 329 GWh soit une progression de 13,3 % par rapport à 2004. Elles représentent ainsi 19% des ventes totales de l'ONE

## Répartition des clients BT par usage



## Nombre de clients par usage

USAGES	2004	2005	VARIATION
Ménages	2 279 725	2 564 489	12,50%
Eclairage patentes	289 009	309 342	7,00%
Eclairage administratif	27 284	29 037	6,40%
Eclairage public	12 614	14 186	12,50%
Force motrice agricole	8 515	10 121	18,90%
Force motrice industrielle	25 949	27 593	6,30%
<b>Total clients BT</b>	<b>2 643 096</b>	<b>2 954 768</b>	<b>11,80%</b>



## L'ONE, UNE ENTREPRISE AU SERVICE DE SES CLIENTS.

Depuis l'assistance, l'information jusqu'à la promotion de nouveaux services, tout est mis en œuvre pour augmenter le niveau de satisfaction d'une clientèle devenue de plus en plus exigeante. Le taux de satisfaction est mesuré grâce à des enquêtes réalisées annuellement par un cabinet spécialisé. Celle de 2005, réalisée, sur un échantillon de 11 179 clients, a démontré un bon niveau de satisfaction. Les résultats résumés dans le tableau ci-dessous montrent un fort taux de satisfaction chez les grands comptes suivis des clients ruraux.

CIBLE	Tout à fait satisfaits	Globalement satisfaits (satisfaits + tout à fait satisfaits )
Grands comptes	23%	84%
Ménages et patentés	16%	41%
Professionnels	24%	52%
Clients PERG	33%	70%

## Un nouveau système de tarification pour l'optimisation de la facture

Dans le cadre de sa politique tarifaire, l'Office National de l'Électricité propose une nouvelle tarification à trois postes horaires au profit des clients moyenne tension. Cette nouvelle offre permet, d'une part, une meilleure optimisation de la facture pour les clients industriels et d'autre part, l'optimisation de notre système électrique.

Trois versions horaires sont ainsi proposées : «Longue utilisation», « Moyenne utilisation » et «Courte utilisation» avec la possibilité d'une souscription de puissance par poste horaire permettant la modulation de puissance.

## AMELIORATION DE LA QUALITE DES SERVICES OFFERTS A LA CLIENTELE

Les principaux motifs de satisfaction avancés par les clients sondés sont relatifs à la qualité de l'assistance qui leur est portée. Des actions visant à mieux répondre aux attentes de la clientèle et anticiper ses besoins ont été mises en place en 2005.

## Installation de systèmes de télérelevé

En 2005, la majorité des sites pouvant être raccordés au réseau RTC ont été équipés de liaisons téléphoniques, de modems et d'aiguilleurs pour les clients disposant de plus d'un compteur.

## Mesure de la qualité de l'alimentation électrique :

Il s'agit de la mesure et de l'analyse des paramètres du réseau aux points de livraison à la clientèle grand compte. Depuis le début de ce programme en 2003, 19 points de livraison ont bénéficié de ce service dont 5 en 2005 :

Maroc Phosphore 3&4, OCP Youssoufia, RADEEJ1, Univers Acier, Acierie Jorf Lasfar

## L'assistance technique

Certains clients alimentés en THT et HT, dont le raccordement était en cours en 2005, ont bénéficié de l'assistance technique de l'ONE. Il s'agit de :

- Future aciérie SONASID de Jorf Lasfar (105 MW)
- SAMIR Mohammedia (25 MVA)
- La nouvelle cimenterie ATLACIM dans la région de Settat (5 MW)
- MAROC PHOSPHORE extension
- L'extension de la cimenterie de SAFI
- La nouvelle sous stations de l'ONCF Zenata (2x3MVA)
- L'extension du complexe industriel UNIVERS ACIER
- Réalisation de la nouvelle cimenterie du Nord (RMC)
- Raccordement du nouveau projet de textile FRUIT OF THE LOOM
- Nouveaux projets de raccordement et sécurité d'alimentation électrique des clients distributeurs ( RADEM, RADEEMA, REDAL, AMENDIS, RADEES, RADEEL )

Par ailleurs, et pour permettre aux clients grands comptes d'optimiser leur facture, une assistance leur est accordée pour des simulations leur permettant de choisir le système tarifaire qui leur est adapté ainsi que l'adaptation de la puissance souscrite aux besoins réels de leur entreprise.