RAPPORT ANNUEL 2014

ONCF

SA MAJESTÉ LE ROI MOHAMMED VI, QUE DIEU L'ASSISTE,
INAUGURE LE NOUVEAU COMPLEXE FERROVIAIRE DE CASA-PORT LE 25 SEPTEMBRE 2014.

SOMMAIRE

07
INTERVIEW
DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

13
ORGANISATION

23
CHIFFRES-CLÉS
2014

17
FAITS MARQUANTS

27
LE TRANSPORT DE PASSAGERS
VERS UN VOYAGE
PLUS SEREIN POUR CHACUN

37
LE FRET ET LA LOGISTIQUE
UNE ACTIVITÉ EN PLEIN ESSOR

47
DE GRANDS PROJETS D'INVESTISSEMENTS
POUR UN RÉSEAU ROBUSTE ET MODERNE

59
LA SÉCURITÉ ET LA SÛRETÉ FERROVIAIRES :
DEUX PRIORITÉS POUR UN RÉSEAU DURABLE ET FIABLE

65
LE CAPITAL HUMAIN
UNE RICHESSE FONDAMENTALE

73
UNE GOUVERNANCE
TRANSPARENTE ET RESPONSABLE

85
L'ONCF, ACTEUR NATUREL
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

93
UNE COMMUNICATION PROACTIVE
AU SERVICE DE LA PERFORMANCE

99
LA COOPÉRATION
DES PARTENARIATS PLUS VIABLES

INTERV

INTERVIEW
DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

ÉCHANGE
AVEC LE DIRECTEUR GÉNÉRAL

“L’objectif 2015 étant de se doter d’une vision intégrée avec une ambition claire : positionner le groupe ONCF, en tant que leader national de la mobilité durable au service des politiques publiques ; groupe qui se réinvente face à ses nouveaux enjeux stratégiques.”

MOHAMED RABIE KHLIE

1

QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR L'ANNÉE 2014 ?

Une fois de plus, l'ONCF a démontré sa capacité à obtenir des résultats positifs sur tous les plans, dépassant les objectifs tracés, et sa contribution significative à la mobilité des personnes et des biens ainsi qu'au développement du tissu économique national dû, notamment, à son ambitieux programme d'investissement en cours de réalisation.

Grâce à une équipe de collaborateurs motivés, mobilisés et surtout attentifs à la culture « Client », nos efforts se sont poursuivis sur tous les fronts. Objectifs : maintenir le cap vers une amélioration continue de la qualité du service de plus en plus exigée par notre clientèle, tout en poursuivant la modernisation du réseau ferroviaire national.

2

QUEL BILAN FAITES-VOUS POUR LE TRANSPORT FERROVIAIRE DES VOYAGEURS ?

Le bilan est satisfaisant. Jugez-en vous-même : ce ne sont pas moins de 39,5 millions de voyageurs transportés en 2014, soit 4% de plus par rapport à l'année 2013, correspondant à un chiffre d'affaires de 1,5 milliard de dirhams. Ces résultats ont été obtenus grâce aux efforts déployés pour renforcer la qualité du service rendu aux usagers : meilleur cadencement des trains, amélioration des conditions d'accueil et du confort à bord et dans les gares, nouveaux produits tarifaires...
Autrement dit, notre plan d'action a concerné les fondamentaux du transport ferroviaire, à savoir la ponctualité, le confort, la disponibilité du matériel, l'information des voyageurs et la fiabilité des infrastructures, qui restent notre préoccupation majeure au quotidien après la sécurité de la circulation des trains.

3

QUID DE L'ACTIVITÉ FRET ET LOGISTIQUE ?

Comme on pourra le lire dans les pages qui suivent, la tendance de la croissance enregistrée en 2014 se confirme avec un volume de 34,6 millions de tonnes de marchandises acheminées, correspondant à un chiffre d'affaires de 2,13 milliards de dirhams.

Ceci a été rendu possible grâce aux efforts d'optimisation opérés dans le cadre de notre stratégie commerciale, à la progression confirmée des marchés de transport ferroviaire (voitures, céréales, hydrocarbures, charbon...) ainsi qu'au positionnement dynamique de l'ONCF sur le métier de la logistique.

4

QUELS ONT ÉTÉ LES ÉVÈNEMENTS IMPORTANTS DE L'ANNÉE ?

Certes de multiples moments forts ont marqué l'année 2014, qui a été riche en initiatives menées, venant nous conforter dans notre choix stratégique tourné vers l'avenir. Citons à ce titre, le lancement par Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, Que Dieu L'Assiste, du doublement complet de la voie sur l'axe Settat-Marrakech et l'inauguration de la nouvelle gare de Casa-Port, prestigieux fleuron de notre patrimoine ferroviaire.

Amélioration de l'offre, perfectionnement continu de notre mode de gouvernance, modernisation des méthodes de gestion des RH, valorisation du patrimoine ferroviaire, renforcement de notre positionnement sur l'échiquier international..., sont autant d'exemples de chantiers que nous avons entrepris, avec acharnement, pour que l'ONCF puisse être toujours à l'avant-garde des entreprises performantes, s'attelant en permanence au respect du code de bonnes pratiques de gouvernance.

5

ET LE VOLET INVESTISSEMENTS ?

Justement, l'année 2014 a été déterminante également en matière de poursuite de réalisation des grands projets inscrits dans notre programme d'investissement couvrant la période 2010-2015 avec ces deux composantes : la construction de la nouvelle ligne à grande vitesse Casablanca-Tanger et la modernisation du réseau existant qui ont atteint respectivement un taux d'avancement global de 65 % et de 80 %.

Pour cette dernière composante, le portefeuille des projets est conséquent et comporte des chantiers structurants allant de pair avec l'évolution de la mobilité au sein de notre pays : c'est le cas du triplement de la voie ferrée entre Casablanca et Kénitra, du doublement complet de la ligne Settat-Marrakech, du renforcement des installations de sécurité et de sûreté, de la construction de nouvelles gares, de la réhabilitation et de l'acquisition du matériel roulant. Ce sont autant de projets de grande envergure pour lesquels les travaux vont bon train et qui ne manqueront pas d'améliorer considérablement, voire de diversifier, les services offerts aux usagers du train, d'augmenter la capacité du réseau, de renforcer sa robustesse et d'accompagner la croissance du trafic.

6

PARALLÈLEMENT À SES PERFORMANCES, COMMENT SE TRADUIT L'ENGAGEMENT DE L'ONCF EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ?

S'orienter vers le développement durable figure au cœur de nos préoccupations. Notre action dans ce domaine est motivée par une forte responsabilité vis-à-vis de la collectivité qu'elle soit économique, environnementale ou sociale.

Incontestablement, l'ONCF a amorcé ces dernières années un virage capital : devenir un opérateur compétitif jouant un rôle majeur dans le développement économique et social du pays et faire du ferroviaire un outil de développement et d'aménagement durables. C'est un défi permanent pour l'Office.

Si le train est le moyen de transport de loin le plus écologique, cet atout est plus perceptible quotidiennement à travers des actions visibles et concrètes sur tous les registres : études systématiques d'impacts environnementaux en amont de nos projets, plan de gestion environnementale pour chaque chantier, démarche volontariste d'optimisation énergétique, déploiement du schéma directeur du système de management de l'environnement, certification ISO 14001 de nos sites, certification ISO 9001 de nos activités et conformité à l'ISO 9004...

7

QUELLES SONT LES PRIORITÉS DE L'OFFICE POUR L'ANNÉE 2015 ?

Notre préoccupation majeure consiste à gérer au mieux les impacts des grands projets d'infrastructure que nous réalisons sur des lignes existantes en exploitation. C'est le cas du méga-projet de triplement de la voie de l'axe Casablanca- Kénitra, qui est de plus en plus sollicité et qui supporte 75% du trafic ferroviaire global.

Nos efforts vont se poursuivre sur tous les fronts en vue de consolider notre positionnement sur le marché national du transport : amélioration constante de la qualité des services et de la productivité, optimisation des dépenses d'exploitation, renforcement de notre mode de gouvernance et création de structures filialisées pour la maintenance et les services pour mieux s'adapter aux exigences de l'activité...

La préparation de demain est également en marche. L'exercice 2015 verra la finalisation des études structurantes en cours (Plan Maroc Rail 2040, stratégie 2025 et plan de dessertes ferroviaires régionales). Elles vont servir de référence pour dessiner un avenir co-construit du mode ferroviaire et préparer notre prochain cycle de développement à contractualiser avec les pouvoirs publics. L'objectif étant de se doter d'une vision intégrée avec une ambition claire : positionner le groupe ONCF en tant que leader national de la mobilité durable au service des politiques publiques ; groupe qui se réinvente face à ses nouveaux enjeux stratégiques.

ORGANISA

ORGANISATION

Conseil d'Administration

M. AZIZ RABBAH
Ministre de l'Équipement, du Transport et de La Logistique

M. NOUR-EDDINE BOUTAYEB
Secrétaire Général du Ministère de l'Intérieur

M. REDOUANE BELARBI
Secrétaire Général du Ministère de l'Équipement, du Transport et de La Logistique

M. MOHAMMED SADIKI
Secrétaire Général du Ministère de l'Agriculture et de la Pêche Maritime

M. JAMAL BOURCHACHEN
Secrétaire Général du Haut Commissariat au Plan

MME OUATIQA EL KHALFI
Directeur de l'Industrie du Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Économie Numérique

M. TARIK SADIK
Directeur de la Stratégie et de la Coopération du Ministère du Tourisme

MME DOUNIA KAMLI
Directrice des RH, du Budget et des Affaires Générales du Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle

M. SAMIR MOHAMMED TAZI
Directeur des Entreprises Publiques et de la Privatisation du Ministère de l'Économie et des Finances

Comité de Direction

1 - **M. MOHAMED RABIE KHLIE**
Directeur Général

2 - **M. MOHAMMED SMOUNI**
Pôle Développement

3 - **M. EL HASSANE LEQSIOUER**
Pôle Maintenance Matériel

4 - **M. ALI EL KARRAM**
Pôle Voyageurs

5 - **M. AZEDDINE EL AMRAOUI**
Pôle Fret et Logistique

6 - **M. MOHA KHADDOUR**
Pôle Sécurité et Contrôle

7 - **M. ABDELMOULA ZEKRAOUI**
Pôle Infrastructure et Circulation

8 - **M. MOHAMED ALAOUI ADOUIRI**
Chargé de Missions auprès du Directeur Général

9 - **MLLE KHADIJA BOURARA**
Chargée de Missions auprès du Directeur Général

10 - **MME FATIMA LASIRI**
Direction Finances et Contrôle de Gestion

11 - **M. SAID CHANDID**
Direction Stratégie et Communication

12 - **M. ABDELAZIZ AMOKRANE**
Direction Achats

13 - **MME AMAL CHRAIBI**
Direction Systèmes d'Information

14 - **M. KARIM EDDINE CHENNOUF**
Direction Ressources Humaines et Affaires Juridiques

15 - **M. EL KEBIR AKRIM**
Direction Inspection Sécurité

16 - **M. KHALID KHAIRANE**
Direction Lignes à Grande Vitesse

17 - **M. MOHAMMED CHAHID**
Direction Valorisation du Patrimoine

18 - **M. LAHCEN BOULAASSAS**
Direction Maintenance Matériel Moteur

19 - **M. ABDELGHANI ABDELMOUMEN**
Direction Matériel Remorqué

20 - **M. MOHAMMED ALLOUAH**
Direction Projets Matériel Roulant

21 - **MME ROKIA BELKEBIR**
Direction Commerciale Voyageurs

22 - **M. ABDELKHALEK YASSINE**
Direction Transport Voyageurs

23 - **M. MOHAMMED OUBRAHIM**
Direction Commerciale Marchandises

24 - **M. ABDELLAH HALHOUL**
Direction Transport Marchandises

25 - **M. SAID NASSIRI**
Direction Circulation

26 - **M. MOHAMMED KHARDI**
Direction Ingénierie

27 - **M. MUSTAPHA HANYN**
Direction Maintenance Infrastructure

28 - **M. AHMED BOUHALTIT**
Direction MOE Casablanca-Kénitra

29 - **M. ERRACHID FAKIHANI**
Direction Régionale Infrastructure et Circulation Nord

30 - **M. AKSAS EL GHAZI**
Direction Régionale Infrastructure et Circulation Sud

31 - **M. HASSAN ECHCHFARJLI**
Direction Régionale Infrastructure et Circulation Centre

11
29
31
25
27
26
28
30
22
19
24
23
20
18
15
16
12
07
08
06
14
17
05
03
09
21
01
10
02
04
13

FAITS MARQ

FAITS MARQUANTS

Janvier

- Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, Que Dieu L'Assiste, a présidé à Marrakech la cérémonie de lancement du projet de doublement complet de la voie entre Settat et Marrakech et a pu s'enquérir du projet de requalification du site de Marrakech dans le cadre du schéma directeur de valorisation des gares.

Février

- Obtention du Trophée national de la qualité et de la sécurité au travail lors de la 17e édition organisée par le ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Économie Numérique, sous le thème « Pas de qualité ni de sécurité sans maîtrise des risques ».
- Organisation de la journée interne de sécurité, encourageant les bonnes initiatives individuelles ou de groupe sous le thème « Tous pour un schéma directeur de la sécurité ».

Mars

- Inauguration par Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, Que Dieu L'Assiste, de la gare ferroviaire du centre tertiaire intermodal du port de Tanger-Med.

- Organisation par l'ONCF, dans le cadre des festivités de célébration de son cinquantenaire qui se sont déroulées sous Le Haut Patronage de Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, Que Dieu L'Assiste, d'un séminaire international à Marrakech portant comme thématique centrale « Les chemins de fer entre le passé, le présent et l'avenir » et ce, en collaboration avec l'Union internationale des chemins de fer (UIC).

- Organisation de la cérémonie de décoration honorifique de Ouissams Alaouites en faveur de plusieurs dizaines de collaborateurs ONCF actifs et retraités.

Avril

- Tenue de la session ordinaire du conseil d'administration de l'ONCF sous la présidence de Monsieur Aziz RABBAH, ministre de l'Équipement, du Transport et de la Logistique, consacrée à l'arrêté des comptes de l'année 2013.

- Organisation par l'ONCF à Rabat d'un séminaire international sur le partenariat public-privé sous le thème « Enjeux et défis pour le secteur ferroviaire », en présence de plusieurs acteurs (opérateurs étrangers, banques d'affaires, bailleurs de fonds...).

Juin

- Obtention pour la 2e année consécutive, lors d'une cérémonie organisée sous la Présidence de Son Altesse Royale La Princesse Lalla Salma, du label Or « Entreprise sans tabac » décerné par l'Association Lalla Salma de lutte contre le cancer.
- Célébration pour la 3e année consécutive de la Journée mondiale de sécurité au droit des PN (ILCAD) sous le thème « Votre arrêt le plus important de la journée ».
- Organisation d'un exercice de simulation d'un incident sur la ligne de Tanger pour tester en grandeur nature l'organisation des secours, la mise en œuvre des consignes de sécurité, la coordination avec les organes externes...
- Lancement du Plan de transport spécial vacances scolaires et le « Plan choc été 2014 ».
- Participation à la campagne « Plages propres » au niveau des sites d'Asilah et Ksar Sghir et obtention, pour la 6e fois consécutive, du label « Pavillon bleu » décerné par la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement.

Mai

- Mise en service de la 1ère tranche de la plateforme logistique Casa Mita.
- Organisation à Marrakech du séminaire international sur la maintenance de l'infrastructure ferroviaire avec la présence d'opérateurs de divers horizons à travers le monde.
- Acquisition de 80 nouvelles voitures de fabrication SCIF visant à moderniser et à renforcer le parc du matériel voyageurs qui sera porté à 580 unités entre 2014 et 2015.
- Organisation au centre de formation de l'ONCF de Rabat de la 2e session de la formation sur la sécurité ferroviaire, au profit des cadres de 9 réseaux ferrés africains.

Juillet

- Signature d'une convention de Partenariat avec le conseil d'orientation et de suivi de la Fondation Mohammed VI pour les œuvres sociales du personnel de la Sûreté nationale.

Septembre

Inauguration par Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, Que Dieu Le Glorifie, du complexe ferroviaire Casa-Port, nouveau fleuron des gares ONCF.

Octobre

- Participation à la campagne nationale « Octobre rose », lancée par La Fondation Lalla Salma pour la prévention et le traitement des cancers, en habillant de lumières roses les 6 façades de la nouvelle gare de Casa-Port.
- Organisation d'une session de formation sur la maintenance de la voie, au profit des cadres d'une dizaine de réseaux ferrés africains.

Novembre

- Signature par l'ONCF et la Wilaya du Gharb Chrarda Béni Hssen d'un accord cadre pour la réalisation de projets sociaux au profit des localités situées sur l'itinéraire de la ligne à grande vitesse Casablanca-Tanger : écoles, terrains sportifs, dispensaires, mosquée, puits...

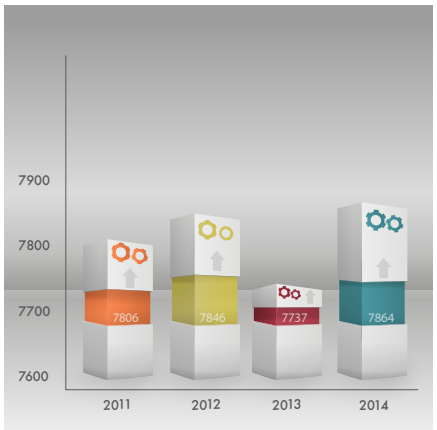
Décembre

- Tenue à Paris de la 11e assemblée régionale de l'Union internationale des chemins de fer (UIC) Région Afrique, sous la présidence de Monsieur Mohamed Rabie KHLIE.
- Sponsoring de la 2e édition de la Coupe du monde des clubs du football «Mondialito», organisée au Maroc.

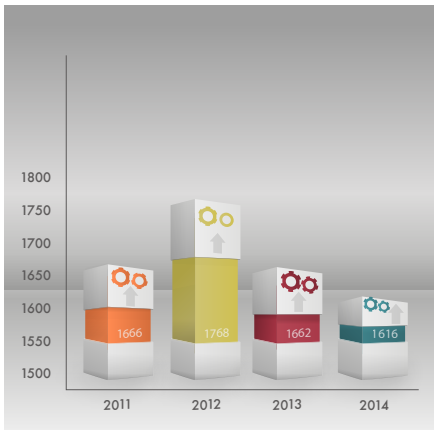
CHIFFRES-

CHIFFRES-CLÉS
2014

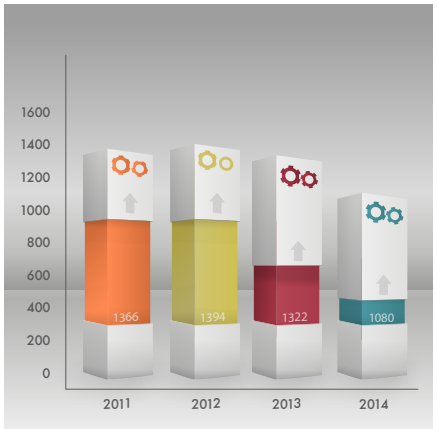
EFFECTIF DU PERSONNEL



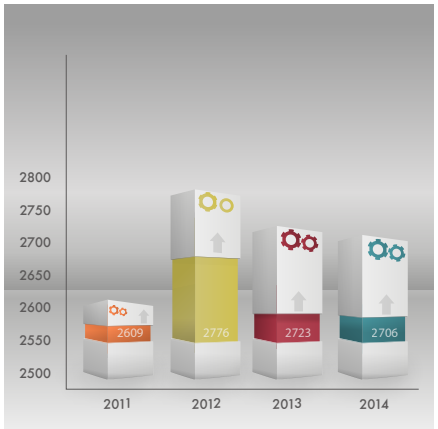
EXCÉDENT BRUT D'EXPLOITATION EN MILLIONS DE DIRHAMS



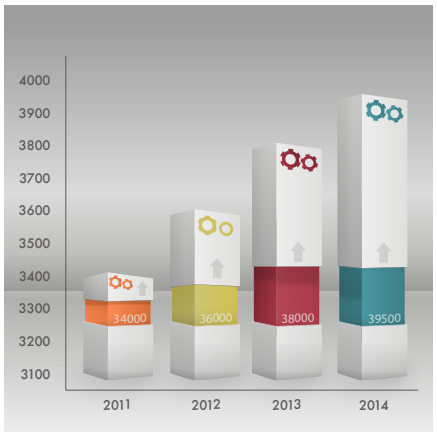
CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT EN MILLIONS DE DIRHAMS



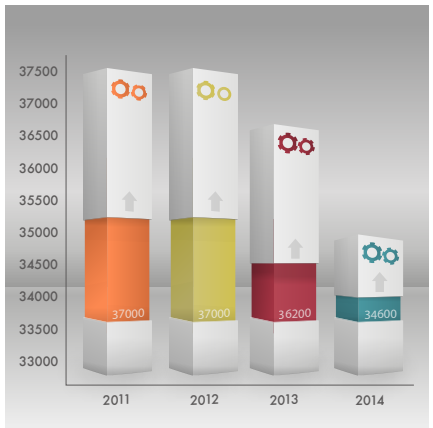
VALEUR AJOUTÉE EN MILLIONS DE DIRHAMS



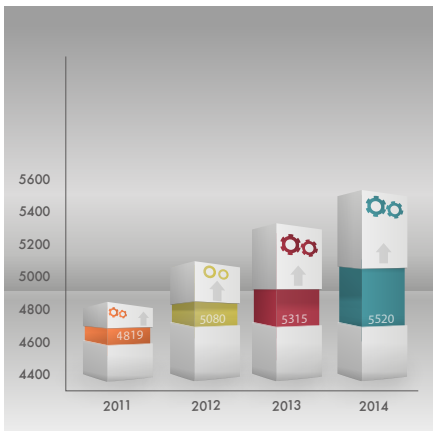
NOMRE DE VOYAGEURS TRANSPORTÉS EN MILLIERS



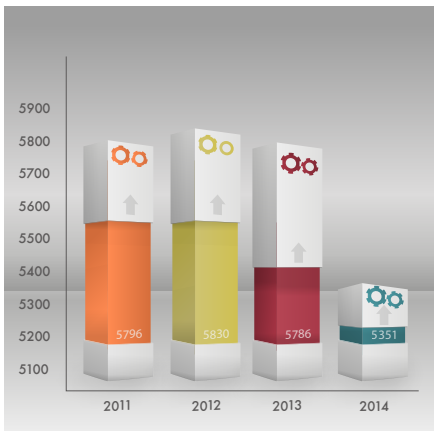
TRAFIC MARCHANDISES EN MILLIERS DE TONNES TRANSPORTÉES



VOYAGEURS-KM TRANSPORTÉS EN MILLIONS



TRAFIC MARCHANDISES EN MILLIONS DE TONNES KM

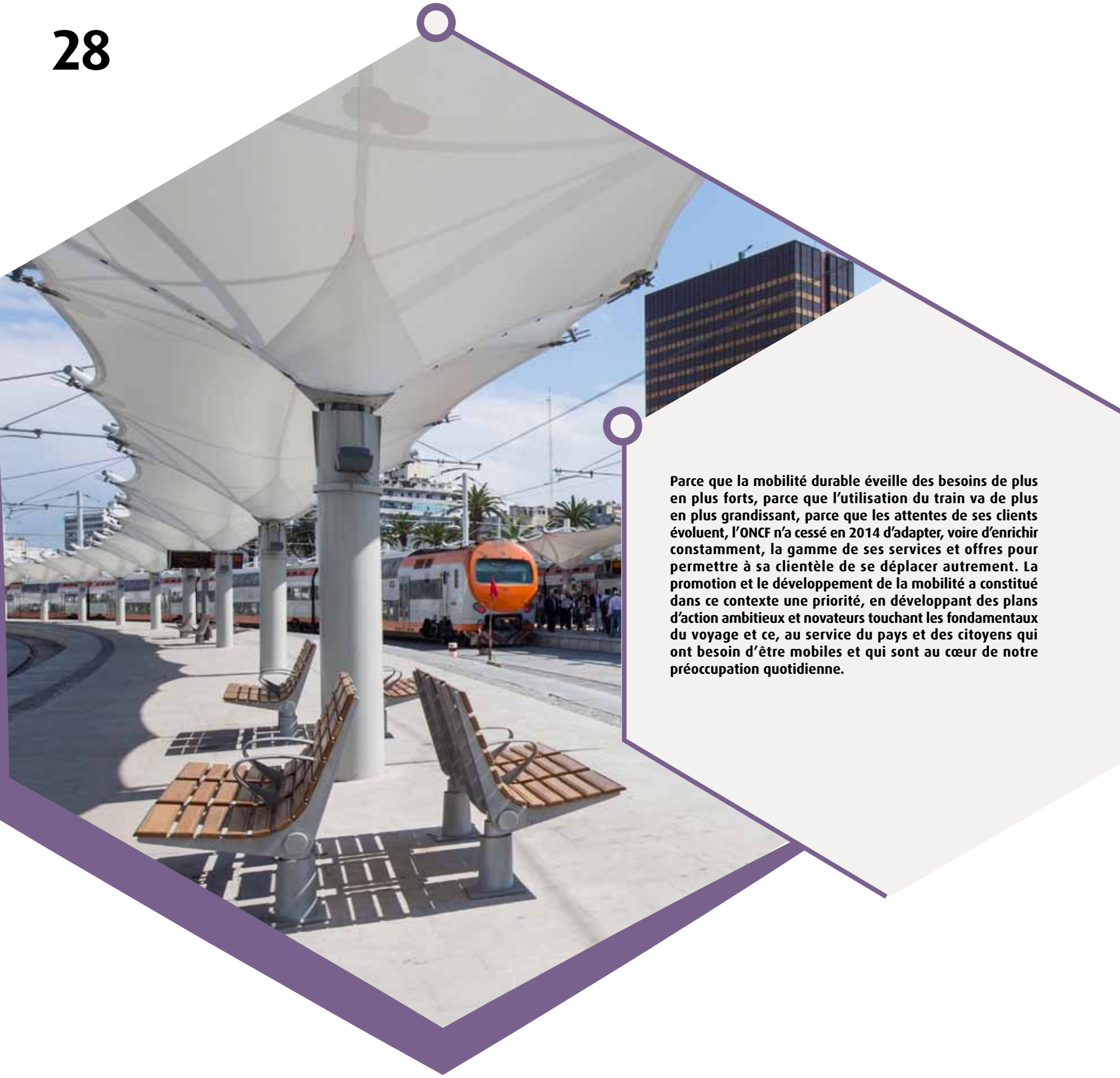


LE TRANSPORT DE

PASSAGERS

LE TRANSPORT DE PASSAGERS

VERS UN VOYAGE PLUS SEREIN POUR CHACUN



Parce que la mobilité durable éveille des besoins de plus en plus forts, parce que l'utilisation du train va de plus en plus grandissant, parce que les attentes de ses clients évoluent, l'ONCF n'a cessé en 2014 d'adapter, voire d'enrichir constamment, la gamme de ses services et offres pour permettre à sa clientèle de se déplacer autrement. La promotion et le développement de la mobilité a constitué dans ce contexte une priorité, en développant des plans d'action ambitieux et novateurs touchant les fondamentaux du voyage et ce, au service du pays et des citoyens qui ont besoin d'être mobiles et qui sont au cœur de notre préoccupation quotidienne.

ENVIRON 40 MILLIONS DE VOYAGEURS ONT CHOISI LE TRAIN POUR LEURS VOYAGES

Ce sont exactement 39,5 millions de voyageurs qui ont préféré voyager par train en 2014. C'est dire que ce mode continue d'avoir le vent en poupe et qu'il ne manque pas d'atouts pour attirer de plus en plus de clients fidèles. Cette preuve de confiance n'est sans doute pas le fruit du hasard, elle est effective grâce à des choix stratégiques judicieux, basés sur une offre de transport plus attractive et en amélioration constante.

En effet, durant cet exercice, l'attention a été portée sur la poursuite de l'amélioration de la qualité de service en gares et à bord des trains, le renforcement de la politique de proximité, la multiplication d'actions promotionnelles et la diversification des produits tarifaires et des canaux de distribution... Tout est mis en œuvre, au quotidien, pour continuer à mettre en adéquation l'offre de voyage avec les exigences sans cesse évolutives de la clientèle. L'ambition de l'ONCF est claire : accueillir ses clients dans des gares conviviales et fonctionnelles et les transporter dans des trains toujours plus fréquents, plus rapides, plus ponctuels et plus confortables.

C'est ainsi que le transport ferroviaire des voyageurs a pu s'inscrire dans la même tendance haussière enregistrée au cours de ces dernières années.

Il a progressé d'environ 4% par rapport à 2013, passant ainsi de 38,1 millions de voyageurs à 39,5 millions et de 28% par comparaison à 2010 qui constitue la première année du cycle de développement en cours de l'Office. Les recettes y afférents ont évolué de 3% pour atteindre 1,46 milliard de dirhams, soit +40,6% des recettes générées par l'ensemble des activités commerciales de transport ferroviaire.

UNE OFFRE TOUJOURS EN ÉVOLUTION

L'offre commerciale s'est considérablement développée. L'augmentation du nombre de trains, la généralisation progressive de l'horaire cadencé sur les différentes lignes, la réduction des délais de correspondance, ont permis en effet d'offrir aux clients le meilleur du voyage conjugué avec une palette complète de produits et services. Quelques chiffres-clés qui témoignent de cette évolution :

- ce sont environ 80 000 trains ayant circulé pendant l'exercice 2014, en progression de 3% par rapport à 2013 pour répondre à la forte affluence ;
- la disponibilité des places à bord s'en est nettement améliorée, en dépassant le cap de 100 000 places offertes par jour, soit plus de 2,4 % par rapport à l'année antérieure.

En outre, il a été procédé à l'adoption de plans de transport en phase avec la demande, tout en prenant en considération les possibilités offertes par les investissements d'augmentation de capacité réalisés, les contraintes exceptionnelles dues aux grands chantiers en cours tel que celui du triplement de la voie entre Kénitra et Casablanca, mais aussi les attentes exprimées par la clientèle à travers les différents canaux d'écoute et d'information.

De même, plusieurs trains spéciaux ont été programmés dans le cadre de manifestations de portée nationale ou internationale ainsi que d'événements de grande envergure sponsorisés par l'Office (Derby de foot, Meeting international d'athlétisme, Mawazine, Musiques sacrées de Fès, Coupe du monde des clubs champions...).

Des plans de transports spéciaux ont été également conçus, notamment au cours des périodes de grande affluence (été, fêtes, vacances scolaires...) avec une offre de trains plus étoffée pour faire face à une demande additionnelle et à une utilisation massive du train dans les déplacements. Citons à titre d'exemple, le plan de transport modulable qui a été mis en service pendant l'été 2014 - début de l'été, Ramadan, Aïd Sghir et mois d'août et septembre - dans l'objectif de s'adapter aux mieux aux spécificités de la demande durant cette saison exceptionnelle ayant connu une pointe journalière de trafic de 150 000 voyageurs.

Anticipant cette forte affluence, l'ONCF a en effet mis en place un dispositif spécial qui a permis de résorber les flux de voyageurs dans des conditions satisfaisantes de sécurité et de confort :

- le renforcement de l'offre train : mobilisation des voitures composant le parc ONCF se traduisant par l'augmentation du nombre de trains en circulation et le nombre de places offertes ;
- l'assistance de la clientèle en gares et à bord des trains ;
- la mobilisation, durant chaque événement, de plus de 3 000 cheminots pour accueillir et informer les voyageurs et leur faciliter l'accès aux quais et aux trains ;
- le renforcement des guichets pour faciliter la vente des billets ;
- la mobilisation, jour et nuit, de la cellule de veille au poste de commandement de Rabat, afin d'assurer le suivi en temps réel de la circulation et assurer une meilleure gestion du trafic ;
- le renforcement des équipes techniques dans les ateliers de maintenance répertoriés à travers le réseau national ;
- l'accompagnement des trains par des équipes techniques pour veiller au bon fonctionnement de toutes les installations à bord.

L'AMÉLIORATION DE LA PONCTUALITÉ : UNE PRIORITÉ AU QUOTIDIEN

La hausse permanente de la fréquentation des trains et les nombreux travaux de rénovation de l'infrastructure et de modernisation et d'extension du réseau, rendent plus compliquée l'organisation du transport et l'exploitation des circulations.

Dans une telle situation et avec 4% de clientèle supplémentaire, la ponctualité devra diminuer mécaniquement. Pour faire face à cette croissance et fluidifier le trafic, des efforts voire des innovations dans les méthodes d'exploitation et la construction de solutions adéquates, ont été adoptées pour remédier à ces contraintes temporaires : fiabilité de l'offre, information

des voyageurs, travaux de maintenance pendant la nuit. Résultat : un taux de régularité maintenu pratiquement au même niveau que l'année dernière, pour se situer à environ 78%. Autrement dit, 8 trains sur 10 arrivent conformément à l'horaire arrêté dans la marche des trains.

Animé par l'ambition de faire toujours mieux, l'ONCF a adopté, courant décembre 2014, un plan d'action spécifique en vue d'atteindre un taux de régularité de 95% pour les Trains Navettes Rapides desservant l'axe Casablanca-Kénitra.

LA PROPRETÉ, UN SOUCI PERMANENT

Fermement convaincu que des gares et des trains plus propres sont une composante fondamentale de la qualité du produit ferroviaire, l'Office consacre énormément d'énergie à l'entretien et à la propreté. Ces derniers interpellent chaque cheminot au plus profond de lui-même et dans ses actes quotidiens.

Plusieurs centaines de collaborateurs (via des sociétés extérieures spécialisées) sont affectés exclusivement au nettoyage d'environ 62 gares ferroviaires fréquentées chaque jour par plus de 100 000 voyageurs et près de 80 000 trains ayant sillonné le réseau en 2014. L'enquête de satisfaction permet de constater que les résultats progressent constamment sur cet item et que les efforts déployés dans ce cadre ont été amplement appréciés par notre clientèle.

En effet, l'ONCF a lancé un ambitieux projet baptisé « Trains propres » et « Gares propres » qui a consisté à renforcer le dispositif de propreté. Ce sont désormais des équipes dédiées qui assurent la propreté des gares ainsi que des trains en circulation, en axant davantage les opérations de nettoyage sur les sanitaires. Il s'agit là d'une opération ayant porté ses fruits et qui couvre tous les trains navettes rapides et les trains de ligne.

Les retombées d'une telle initiative sont multiples et sont en phase avec la nouvelle politique de développement durable, visant le renforcement des aspects ci-après :

- l'efficacité économique, à travers une amélioration substantielle de la qualité de service à bord des trains et au sein des gares positionnant ainsi et de plus en plus le train comme le moyen de transport commun le plus favorable et confortable ;
- l'équité sociale, en faisant preuve d'une attitude d'entreprise citoyenne par la création d'emplois directs et indirects dans le marché du travail marocain, estimé à 52 000 jours/hommes sur 3 ans ;
- le respect de l'environnement, en exigeant l'utilisation de produits écologiques lors de l'exécution des différentes tâches de propreté.

INFORMER PLUS ET MIEUX : DES PROJETS INNOVANTS

Faisant de l'information des voyageurs l'un des principaux vecteurs de la satisfaction-client afin de les fidéliser et les encourager à utiliser le train, l'ONCF accorde une attention particulière à cet aspect.

Concrètement, l'année 2014 a connu la mise sur rail d'une batterie de mesures et le lancement de projets structurants faisant appel à de multiples supports pour rendre l'information simplifiée, claire, lisible et accessible. Trois projets-phares méritent d'être soulignés :

- le lancement du projet CRC Vision « 360 » qui consiste à refondre ce canal de communication avec la clientèle et l'adapter aux évolutions techniques et technologiques. Les objectifs visés ne sont autres que pérenniser la relation client sur les plans accueil, information, assistance et

échange, développer les prestations commerciales (télévente, fidélisation, télémarketing), mais aussi renforcer l'image de l'ONCF en tant qu'entreprise proche de sa clientèle : plus d'écoute, plus d'efficacité et plus de modernité ;

- la mise en place d'un nouveau système de téléaffichage doté d'une nouvelle technologie (LED et TFT) au niveau des voies et bâtiments voyageurs ;
- le lancement du projet « Sonorail », qui consiste en l'acquisition d'un logiciel de synthèse vocale avec voix personnalisée ONCF.

LA DIVERSIFICATION DES PRODUITS : DES CHOIX À LA CARTE

Après les offres lancées et fortement plébiscitées par la clientèle (jeunes, seniors, navetteurs et touristes), l'ONCF a mené en 2014 une grande campagne de promotion et/ou de notoriété des produits tarifaires et cartes de réduction au profit des différents segments de marché.

De telles actions marketing qui visent à conquérir de nouveaux clients, ont concerné plus particulièrement :

- La carte tarifaire Ousraty destinée aux familles, la carte Chabab pour les jeunes de moins de 26 ans, la carte Pro pour les clients voyageant pour un motif à caractère commercial, administratif, et enfin la carte Week-End pour les clients souhaitant profiter d'un voyage de fin de semaine à petits prix... Ces campagnes se sont déroulées sous le thème « À chacun sa carte pour voyager moins cher » ;
- les campagnes de promotion relatives à la nouvelle gare mise en service au niveau du port de Tanger Med (centre tertiaire intermodal : CTI), et aux périodes spécifiques tel que Ramadan, Aïd Fitr et l'été 2014 ;
- la réalisation d'une campagne de sensibilisation sous le slogan « C'est aussi grâce à vous », visant à responsabiliser les voyageurs et les impliquer davantage en ce qui concerne leur rôle pour contribuer à la fluidité du trafic et à la régularité des trains, tout en les invitant à adopter des comportements plus pratiques pour éviter les temps perdus à chaque arrêt.

Bien entendu, ces opérations de promotion se sont appuyées sur des campagnes de communication faisant appel à divers supports tel que l'affichage urbain, la PLV, la radio, et les réseaux sociaux.

LA QUALITÉ ET LE CONFORT : SOCLE DE LA CULTURE ONCF

À l'heure des médias sociaux, et avec le développement des technologies digitales, les clients ne se sont jamais autant exprimés. Les écouter, les inciter à s'exprimer, aller à leur rencontre, leur apporter des réponses, sont autant de leviers importants actionnés en 2014 pour augmenter leur satisfaction.

Partant du fait que la bonne exécution du service de bout en bout et sa fiabilité sont des éléments-clés de la satisfaction client, l'Office a adopté une posture de service tournée vers les voyageurs.

Les initiatives et améliorations évoquées ci-dessus au niveau des différents items, constituant les fondamentaux du service ferroviaire, ont été identifiées grâce à la politique de proximité adoptée par l'Office vis-à-vis de sa clientèle. En terme d'outil utilisé, il y a lieu de noter le baromètre de satisfaction de la clientèle et les enquêtes « client-mystère » mis en place en partenariat avec un organisme externe spécialisé en la matière.

Selon les enquêtes réalisées en 2014 ayant touché un échantillon représentatif des différents segments, couvrant toutes les catégories des trains et les axes ferroviaires, il ressort que le taux de satisfaction a pu atteindre 75 %, soit un gain de 11 points par rapport à 2010 qui constitue la première année de l'ambitieux programme en cours.

Une telle amélioration est le fruit des retombées dudit programme et plus particulièrement au « Plan Choc » mené en 2014, ayant visé l'amélioration des fondamentaux du produit ferroviaire : confort, climatisation, sonorisation, ponctualité, disponibilité de places, propreté dans les gares et à bord des trains...

Toujours à la recherche de solutions permettant d'améliorer davantage le service offert aux voyageurs, l'ONCF a :

- créé l'entité « Groupe mobile qualité » ;
- mis en place un dispositif anti-resquille au niveau des gares durant les périodes de grands départs (été, vacances scolaires) ;
- équipé les gares en stands d'animation durant les périodes des fêtes, promotions et diverses manifestations ;
- mis en place un dispositif de vigilance pendant les périodes de grands départs (assistance au poste de commandement, renforcement du gardiennage, renforcement de la vente...) ;
- lancé la nouvelle version du billet express sur les automates en gares.

Par ailleurs, il est important de rappeler que l'Office n'a pas seulement comme souci de proposer aux voyageurs un service ponctuel, sûr et confortable à un prix adéquat.

Il veille aussi à garantir à sa clientèle de se déplacer en bénéficiant d'un sentiment de sécurité élevé, avec le déploiement croissant d'un véritable arsenal de moyens et méthodes nécessaires pour prendre en compte cette question aussi bien dans les gares qu'à bord des trains. La mise en place en 2014 du projet « Gares Sécurisées » traduit concrètement le déploiement d'une politique de sécurité menée de manière à la fois intégrale et intégrée. Cela signifie qu'elle est abordée dans un contexte aussi large que possible, en veillant à tous les aspects de la chaîne de sécurité qui est gérée en parfaite coordination avec tous les acteurs concernés : proactivité, prévention, moyens humains (généralisation des agents de sécurité sur l'ensemble des gares voyageurs du réseau), équipements technologiques (caméras de vidéo-surveillance),...

LE RENFORCEMENT DU PARC : PLUS DE CAPACITÉ ET DE DISPONIBILITÉ

Portant une attention particulière au matériel Voyageurs, l'ONCF poursuit le programme de renforcement et de modernisation de son parc afin d'en améliorer la qualité aussi bien en ce qui concerne le confort à bord que le niveau de fiabilité des trains.

Dans ce cadre, l'Office procède à l'acquisition de 80 voitures à voyageurs, dont une grande partie sera réalisée localement par l'entreprise marocaine SCIF, participant ainsi à la dynamisation de l'industrie nationale.

Ce nouveau parc, qui répond aux standards internationaux de sécurité et de confort, est doté de toutes les commodités nécessaires : climatisation, information embarquée, système de fermeture automatique des portes... Il

permettra d'augmenter la capacité de transport des trains de grandes lignes de plus de 20 %.

Il faut rappeler que cette acquisition intervient en complément du vaste programme entrepris par l'ONCF pour la modernisation de la totalité de son parc existant, composé de voitures type Corail et de rames automotrices.

Ce programme qui vise la remise à neuf de l'ensemble des équipements de confort et de sécurité de ce matériel (sièges, parterres, climatisation, sonorisation, éclairage, sanitaires, fermeture automatique des portes...) intègre aussi bien les exigences d'accroissement des performances (fiabilité, vitesse, niveau sonore...) que les exigences commerciales (confort, accessibilité, sûreté des voyageurs...).

Elle consolide la position de l'ONCF en tant que transporteur de référence et témoigne de sa démarche anticipative et de sa vision stratégique, mettant les clients au centre de ses préoccupations qui, il faut le souligner, est confortée par la croissance de la demande. Cette marque de confiance de nos clients est aussi une preuve de l'engouement des Marocains pour le mode de transport ferroviaire, ce qui reste le meilleur gage d'avenir et de réussite de nos projets de développement futurs.

LE 8 MARS : L'ONCF MET LES FEMMES À L'HONNEUR

À l'occasion de la Journée internationale de la Femme, l'ONCF a marqué cet événement particulier pour présenter ses vœux à toutes les femmes et en particulier à ses clientes utilisatrices du train.

C'est tout un programme diversifié qui a été arrêté pour décorer cette journée exceptionnelle vêtue du chiffre « 8 ». Cette commémoration s'est manifestée à travers une offre spécifique destinée aux femmes, composée de 8 000 roses accompagnées de 8 000 cartes de vœux à bord des trains, d'une réduction de 80 % sur les 888 voyages effectués ce jour, couvrant tous les trains et toutes les destinations du réseau ferré national.

Le programme de célébration de cette journée comportait également une initiative symbolique de reconnaissance particulière à la catégorie des « femmes abonnées » constituant une clientèle habituelle du rail. Elle a consisté à récompenser, sur la base de l'ancienneté d'abonnement, les 8 clientes les plus fidèles, en les faisant bénéficier d'un abonnement mensuel gratuit sur le parcours et la classe de confort qu'elles ont l'habitude d'emprunter.

Par ailleurs, il convient de souligner que cette journée constituait une occasion idéale pour encourager la femme marocaine à emprunter davantage le train en tant que moyen de transport efficace, pratique (sécurité, confort et respect de l'environnement) et à petit prix, aussi bien pour les petites que les grandes distances.

À travers ces offres spéciales destinées exclusivement aux femmes, l'ONCF a de nouveau exprimé son engagement, en tant qu'entreprise citoyenne, au service de la mobilité via le train qui jouit d'atouts indéniables pour la collectivité.

Toutes ces initiatives ont permis, entre autres, de rehausser le niveau de satisfaction globale des voyageurs qui a atteint 75 % comme souligné auparavant, ainsi que le taux de régularité des trains qui a atteint les 78 % conjugué avec un taux d'occupation avoisinant 60 % et ce, en dépit des travaux d'infrastructure en cours sur les deux corridors ferroviaires structurants, à savoir le triplement de la voie sur l'axe Casablanca-Kénitra et le doublement complet de la voie sur l'axe Settat-Marrakech.

ONCF

LE FRET ET LOGISTIQU

LE FRET ET LA LOGISTIQUE
UNE ACTIVITÉ EN PLEIN ESSOR

Parce que le besoin en mobilité des biens est en progression continue au niveau des différents secteurs économiques (voitures, céréales, hydrocarbures, charbon...), l'ONCF a renforcé l'offre ferroviaire avec un positionnement avéré sur de nouveaux métiers de la logistique. L'objectif étant de satisfaire au mieux la demande et faire bénéficier les opérateurs des atouts spécifiques du mode ferroviaire, offrant la capacité d'acheminer des masses importantes de marchandises : 5 000 tonnes par un seul train, c'est l'équivalent de 150 camions d'une capacité de 25 tonnes.

Acteur majeur dans le développement du transport ferroviaire et sur un marché libéralisé dont la concurrence bat son plein, le fret et logistique (hors phosphates) en 2014 a battu des records. Ceci se traduit par un chiffre d'affaires global réalisé en 2014, qui reste comparable à celui de l'année 2013 de 2 125 millions de dirhams, soit une amélioration de 1,5 % par rapport aux prévisions budgétaires.

Cette amélioration trouve son explication dans le niveau de réalisation du trafic des phosphates qui a atteint un chiffre d'affaires de 1,71 milliard de dirhams, représentant ainsi le troisième record de tous les temps.

Quant à l'activité fret et logistique (hors phosphates), les résultats enregistrés en 2014 constituent un record jamais atteint auparavant, affichant ainsi par rapport à 2013 une progression de 7 % en tonnage et une amélioration de 15 % en recettes (+58 millions de dirhams), pour s'établir respectivement à 9,1 millions en tonnage et à 458 millions de dirhams en chiffre d'affaires. Les clés de ce succès sont la progression confirmée des marchés de transport ferroviaire (voitures, céréales, hydrocarbures, charbon...) et le positionnement avéré de l'ONCF sur de nouveaux métiers de la logistique.

Les principaux événements ayant caractérisé l'année 2014 sont :

- la montée en charge du trafic de voitures (8 trains par jour) ;
- la consolidation des trafics du fuel et du gasoil au départ de Tanger Med ;
- la connexion à la voie ferrée des silos à céréales de plusieurs clients ;
- la réalisation des essais du transport de charbon pour le compte de Holcim au départ du port de Nador ;
- le démarrage de la prestation de stockage de voitures pour le compte de Renault ;
- la mise en exploitation des entrepôts logistiques de Casablanca ;
- le positionnement du groupe ONCF dans les prestations logistiques par la mise en service des entrepôts logistiques à Casa-Mita.

Sur le plan innovation et développement, l'ONCF a pu en 2014 consolider son positionnement sur les métiers de la logistique à forte valeur ajoutée, à travers la mise en exploitation des 6 cellules d'entrepôts de Casablanca et suite à des appels d'offres lancés par des groupes industriels désireux d'externaliser leur logistique. Il s'est vu confier la gestion logistique des produits de grands donneurs d'ordres : LG, Addoha, Ipsen, Winxo...

TRANSPORT DES PHOSPHATES : OBJECTIFS DE TRAFIC DÉPASSÉS

Le partenariat historique liant les deux groupes ONCF et OCP et les efforts consentis par leurs équipes respectives visant la performance des différents segments de la chaîne logistique de transport des phosphates, ont permis la réalisation des performances suivantes :

- transport de 25,5 millions de tonnes ;
- réalisation d'un chiffre d'affaires de 1,665 milliard de dirhams ;
- amélioration par rapport aux prévisions budgétaires de 1%.

Les réalisations par relation et la part de chaque axe dans le volume global des phosphates transportés en 2014, se présentent comme suit :

Khouribga El Jorf
9,5 millions de tonnes, soit une part de 37 %

Khouribga Casablanca
6,8 millions de tonnes, soit une part de 27 %

Benguerir Youssoufia/Safi
9,2 millions de tonnes, soit une part de 36 %

Par ailleurs, et suite à la mise en service du pipeline sur l'axe Khouribga/El Jorf dont l'impact sur le trafic sur cet axe se fera sentir à partir de 2015, l'ONCF et l'OCP ont engagé des discussions pour l'élaboration d'une nouvelle convention de partenariat et la mise en place d'un modèle de collaboration permettant de générer d'autres sources de revenus pour les deux parties.

FRET ET LOGISTIQUE (HORS PHOSPHATES) : UNE ACTIVITÉ EN ÉVOLUTION CONTINUE

L'année 2014 confirme la croissance soutenue de l'activité fret et logistique hors phosphates en matière de transport de marchandises et ce, en raison du déploiement des leviers de la stratégie logistique et de la présence efficace et efficiente de la force de vente auprès des clients.

Les réalisations au titre de l'année 2014 ont progressé par rapport à l'année précédente de 7 % en tonnage et de 15 % en recettes pour s'établir respectivement à 9,1 millions de tonnes et 458 millions de dirhams comme chiffre d'affaires. Cette performance est due, entre autres, à la consolidation de la position de l'ONCF dans les marchés classiques de l'activité ferroviaire, la forte présence commerciale qui a permis la consolidation des partenariats stratégiques avec des clients à fort potentiel de développement ainsi qu'à l'amélioration soutenue de la part du rail dans les activités générées suite à l'implémentation de certains projets.

Concernant la performance de 2014, il est important de préciser que les activités fret et logistique (hors phosphates) ont enregistré une amélioration de 3 % par rapport aux prévisions budgétaires (+13 millions de dirhams en valeur absolue).

En plus des actions de transport ayant fortement contribué à cette performance, il est important de préciser que l'intégration des métiers de la logistique par les équipes ONCF est considérée comme l'événement-phare de l'année 2014. Les contrats logistiques signés à ce sujet en témoignent à plus d'un titre.

SECTEUR ÉNERGIE : DE FORTES POTENTIALITÉS

Le développement de la part de l'hydraulique dans la production de l'énergie électrique et la décompensation des produits pétroliers, décidée par l'État en 2014 ont relativement affecté les transports ferroviaires de ce secteur.

En effet et par rapport à l'année précédente, l'activité du transport ferroviaire des produits de l'énergie a subi une baisse de 4 % et ce, par la réalisation d'un volume de transport de 1,87 million de tonnes contre 1,95 million de tonnes en 2013. Le comportement des principaux produits de ce secteur est donné comme suit :

Trafic de charbon

Le trafic de charbon s'est accru de 7 % par rapport à 2013 (1,27 million de tonnes contre 1,19 million).

Concernant les projets de développement initiés en 2014 et dont l'impact positif sera reflété sur le chiffre d'affaires fret, deux principales actions méritent d'être citées :

- l'accompagnement de l'ONEE dans l'extension de la centrale thermique de Jerrada. Cette extension se traduira par le doublement des volumes à transporter par rail (1 million de tonnes en 2017). Pour garantir un approvisionnement de la centrale thermique dans de bonnes conditions, l'ONCF a conçu pour son partenaire ONEE des solutions logistiques optimisées et des offres commerciales encourageantes ;
- les essais concluants du transport de charbon sur la cimenterie d'Holcim de Fès, permettront de drainer pour le rail un volume de transport additionnel de 100 000 tonnes, soit un chiffre d'affaires de 13 millions de dirhams. Les accords à ce sujet sont en cours d'aboutissement.

Plan logistique hydrocarbures

Les réalisations de 2014 dans ce secteur se sont élevées à 600 000 tonnes (380 000 tonnes de gasoil et 220 000 tonnes de fuel). Le trafic au départ de la plateforme pétrolière de Tanger Med a fortement contribué à ce résultat, puisqu'il a presque triplé, en passant de 43 000 tonnes en 2013 à 116 000 tonnes en 2014. Les projets concernant ce plan logistique lancés en 2014 sont les suivants :

- le ralliement au rail du trafic de fuel entre Tanger Med et les centres OCP de Khouribga ;
- le lancement de la construction par Afriquia d'un terminal d'hydrocarbures en gare de Sidi Bou Othmane ;
- la préparation du projet de construction d'une plateforme d'hydrocarbures en gare de Ras El Ma ;
- le renforcement de la capacité de chargement des wagons au niveau de la plateforme pétrolière de Jorf Lasfar.

SECTEUR DES CÉRÉALES : DES PERSPECTIVES PROMETTEUSES

Le trafic des céréales a connu en 2014 une forte augmentation, avec un volume de 567 000 tonnes pour un chiffre d'affaires de 37 millions de dirhams soit, par rapport à 2013, des améliorations respectives de 44% et 84%. Cette performance est à attribuer aux résultats issus du plan logistique des céréales (PLC) qui a fortement contribué à l'amélioration de la part du transport ferroviaire dans ce secteur.

Aussi importe t-il de préciser que compte tenu du fort potentiel que recèle le marché des céréales et grâce aux offres logistiques que l'ONCF propose à ses clients, d'importants projets ont été réalisés ou initiés en 2014. Il s'agit de :

- l'achèvement de la connexion ferroviaire des silos à céréales à Fès (client : Transitique) dont le potentiel prévisible est de 100 000 tonnes par an ;
- la réalisation de la liaison ferroviaire des silos Ceralog de Berrechid qui a généré un transport de 90 000 tonnes ;
- l'augmentation de la capacité de déchargement du client à Meknès (Univers Grains) par l'ajout d'une troisième voie et l'aménagement d'une fosse ;
- le lancement des études de connexion à la voie ferrée de plusieurs plate-formes céréalières, notamment à Laassilat (région de Casablanca) et à Fès.

L'ONCF INTÈGRE LES MÉTIERS DE LA LOGISTIQUE AUTOMOBILE

Depuis son démarrage en mars 2012, le trafic des voitures automobiles ne cesse de se développer dans des proportions très ambitieuses. C'est ainsi qu'en 2014, un volume de 160 000 voitures a été transporté entre l'usine Renault et le port de Tanger Med (export), générant un chiffre d'affaires de plus de 25 millions de dirhams, soit respectivement des améliorations de 68 % et de 43 % par rapport aux réalisations de 2013. S'agissant d'un nouveau projet de développement et suite à un test de transport concluant, un trafic de voitures à l'import a été confié au rail, il s'agit de 20 000 voitures transportées en 2014 sur la relation « Port de Tanger Med/Usine de Renault ».

Au-delà des activités de transport, le périmètre du partenariat « ONCF et Renault » a été élargi à d'autres prestations. C'est ainsi que l'ONCF s'est vu confier, sur sa plateforme de Casablanca et sur un espace de 3 hectares, le stockage et la gestion des voitures Renault. Ces nouvelles prestations génératrices de valeurs sont appelées à se développer à travers des extensions sur les sites ONCF de Tanger et de Zenata.

Concernant d'autres perspectives de développement inhérentes à ce secteur de transport, des essais de transport de voitures, sur la relation « Casablanca/Port de Tanger Med » sont programmés courant 2015. L'objectif étant la mise en place, sur cet axe, d'une offre de transport soutenue permettant aux opérateurs du secteur automobiles de tirer profit des avantages inhérents du transport ferroviaire.

MAERSK LINE

Hapag-Lloyd

ACTIVITÉ LOGISTIQUE : ENJEUX IMPORTANTS DE COMPÉTITIVITÉ NATIONALE

Étant acteur principal dans le secteur du transport et de la logistique et ayant l'ambition de devenir un opérateur global et intégré, l'ONCF a pu, à travers le déploiement de sa stratégie de développement, mettre à la disposition des opérateurs économiques des solutions logistiques leur permettant d'optimiser leurs chaînes d'approvisionnement et de distribution. C'est ainsi que, depuis 2009, l'ONCF s'est lancé dans la réalisation d'un réseau de plateformes logistiques au niveau des principaux centres économiques du Royaume. Ces infrastructures logistiques qui portent sur la réalisation des terminaux à conteneurs érigés en ports secs et adossés à des zones d'activités logistiques (entrepôts) ont permis à l'ONCF d'intégrer progressivement les chaînes logistiques de ses clients.

À ce titre, et après la réalisation en 2009 du port sec de Casablanca, l'année 2014 a connu la mise en exploitation de 6 cellules d'entrepôts construites sur le même site et le lancement des travaux de construction des terminaux à conteneurs à Fès et à Marrakech.

Les activités de la plateforme de Casablanca en 2014 sont énumérées comme suit :

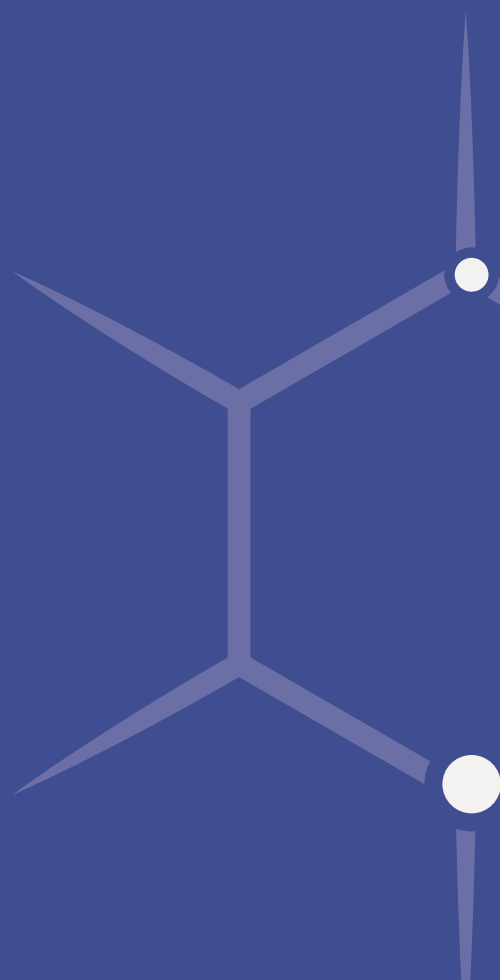
Port sec Casablanca Mita, infrastructure logistique de qualité

Le port sec de Casablanca Mita continue de gagner en efficacité et en notoriété et ce, grâce à la diversité et à la qualité des prestations logistiques qu'il met à la disposition des opérateurs économiques importateurs et exportateurs. Installé en hinterland des ports de Casablanca et de Tanger Med. Ce terminal à conteneurs a, également, suscité l'intérêt des compagnies maritimes de renom. Le nombre de conteneurs qui y sont traités, en 2014, s'élève à 35 000 EVP, générant un chiffre d'affaires de 18 millions de dirhams, soit par rapport à 2013, une augmentation de 8% en volume et un recul de 13% en recettes.

Entrepôts logistiques Casablanca Mita, nouvelle offre aux standards internationaux

Après l'achèvement de leur construction, les 6 cellules d'entrepôts bâties sur la plateforme de Casablanca Mita et qui totalisent une superficie de 26 000 m², ont été mises en service en mars 2014, permettant ainsi à l'ONCF de devenir prestataire 3PL (Third-Party Logistics provider) ayant la responsabilité d'exécuter une partie ou la totalité de la chaîne logistique de ses clients et qui porte sur la gestion d'entrepôts, le transport et tous les services associés.

En vue de réussir ce nouveau challenge relatif à l'intégration des métiers de la logistique, l'ONCF a procédé au recrutement des profils spécialisés en logistique ayant bénéficié d'une formation spécifique et un accompagnement de qualité leur permettant de gérer ces entrepôts dans de bonnes conditions.



DE GRANDS PROJETS D'INVESTISSEMENTS

POUR UN RÉSEAU ROBUSTE ET MODERNE

Parce que la performance de l'appareil de production constitue une nécessité absolue pour une offre constamment viable, parce que le développement du réseau est une composante incontournable pour pouvoir suivre l'évolution accrue de la mobilité des personnes et des biens au Maroc, l'ONCF fait de l'investissement l'un des leviers de taille pour marquer un saut qualitatif porteur d'un rôle prépondérant à jouer par le rail, et accompagner efficacement l'ambitieux chantier de développement durable engagé dans notre pays.

C'est ainsi que conformément à sa vision stratégique orientée « Client », l'Office poursuit la concrétisation de son ambitieux programme de développement, de remise à niveau et de modernisation du réseau ferré national. Celui-ci a consisté en l'investissement durant l'exercice 2014 d'un montant s'élevant à 6,2 milliards de dirhams et ce, au titre des projets structurants programmés dans le cadre du Contrat - Programme État-ONCF pour la période 2010-2015.

LA MODERNISATION DU RÉSEAU EXISTANT : LES TRAVAUX VONT BON TRAIN

L'augmentation de la capacité et de la robustesse des lignes de plus en plus sollicitées, le renforcement des installations de sécurité, la modernisation des gares ferroviaires, le rajeunissement du parc de matériel roulant... sont d'importants projets ayant connu un avancement satisfaisant en 2014, avoisinant 80 %. L'objectif étant de se doter d'une infrastructure performante et rehausser le niveau de la compétitivité de l'appareil de production et la qualité des services offerts à la clientèle et aux opérateurs économiques.

Le triplement de la voie entre Casablanca et Kénitra : plus de robustesse, plus de capacité

Lancé par Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, Que Dieu Le Glorifie, en septembre 2012, ce projet consiste en la mise à niveau de l'axe le plus sollicité du réseau ferré national. À fin 2014, il a enregistré un taux d'avancement global de 62% et a concerné les différentes composantes à travers ce qui suit :

- **robustesse** : achèvement du renouvellement de la voie sur 100 km, renouvellement de 65% de la ligne caténaire et préparation du tunnel de Rabat pour le lancement des travaux de sa réhabilitation ;
- **sécurité et sûreté** : remplacement de 7 passages à niveau sur un total de 9 (soit un taux d'avancement de 78%) et clôture de 20% des emprises ferroviaires de la ligne en question ;
- **construction de la 3e voie** : réalisation de 60 km de la plateforme sur un total prévu de 100 km avec pose de voie (52%), de caténaire (26%) et des équipements de signalisation (5%).

Le doublement de la ligne Settat-Marrakech : des gains en capacité et temps de parcours

La réalisation de ce projet, dont le coût global s'élève à 2,4 milliards de dirhams, a été programmée en deux phases :

- la 1ère phase, dont le coup d'envoi a été donné en novembre 2012 par Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, Que Dieu Le Glorifie, a été achevée en décembre 2013. D'un coût de 600 millions de dirhams, elle a consisté en le renouvellement de 80 km de voie et 140 km de caténaire, le doublement de la voie sur 38 Km et la construction d'une gare fret à Sidi-Ghanem ;
- quant à la 2e phase de ce projet (1,800 milliard de dirhams), dont la cérémonie relative à son lancement a été présidée par Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, Que Dieu L'Assiste, en janvier 2014 à Marrakech, elle consiste notamment en le doublement de la totalité de la voie ferrée reliant Settat à Marrakech sur un linéaire de 140 km, l'amélioration du tracé de 40 km, la construction de deux viaducs d'une longueur de 350 m, la suppression de tous les passages à niveau et leur remplacement par des ouvrages d'art (au nombre de 60) ainsi que le renforcement des sous-stations électriques.

À signaler que l'année 2014, a connu la poursuite de la réalisation des études et des procédures relatives au lancement des appels d'offres afférents aux différentes composantes de ce projet et ce, pour procéder en 2015 à la dévolution des marchés et au lancement des travaux.

Parmi les retombées attendues de ce projet dont l'achèvement est prévu en 2017, citons le renforcement de la sécurité de circulation des trains et la qualité des services rendus aux usagers, la réduction des temps de parcours et l'amélioration du niveau de régularité. À cela s'ajoute la desserte des futures plateformes logistiques de Sidi-Ghanem et de Sidi Bou Othmane, s'inscrivant dans le cadre du déploiement de la stratégie nationale de développement de la compétitivité logistique.

La mise à niveau de la ligne de l'Oriental : homogénéisation de l'exploitation et compétitivité

Rappelons que le coup d'envoi de ce projet a été donné par Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, Que Dieu Le Glorifie, en juin 2013. Il porte notamment sur le renouvellement d'un linéaire de 100 Km de voie et la rectification du tracé, l'électrification de la ligne Fès-Taza sur 120 Km (1ère étape), le renforcement de l'infrastructure (tunnel, bâtiments techniques...), ainsi que sur l'aménagement de la gare de Béni Oukil destinée à accueillir les activités fret et maintenance.

Quant à l'avancement de ce projet à fin 2014, les travaux ont enregistré un taux de réalisation avoisinant 47%, sachant que le renouvellement de la voie classique sur la ligne Fès-Oujda, en longs rails soudés, a été achevé permettant d'ores et déjà une amélioration considérable du confort.

À noter que la concrétisation de ces différents travaux prévue en 2015, est de nature à contribuer au renforcement de l'offre sur l'axe Oujda-Fès en tant que hub ferroviaire, reliant l'Est au Centre du pays, à accompagner l'évolution croissante du trafic (cas du fret suite à la montée en charge de l'exploitation de la ligne Nador-Taourirt), à renforcer et moderniser les installations ferroviaires et à homogénéiser l'exploitation en mode de traction électrique.

La mise à niveau de l'axe Sidi Kacem –Tanger : débit et optimisation de l'exploitation

Programmé après l'achèvement du raccourci de Sidi Yahia-Machraa Bel Ksiri et l'électrification de cette ligne au cours du plan précédent, ce projet a pour objectif la mise en place d'une offre ferroviaire plus compétitive en procédant à la modernisation des installations de signalisation et l'ouverture de nouvelles gares ferroviaires.

À fin 2014, le projet a enregistré un taux d'avancement de 32%, avec un avancement des travaux de signalisation de 5% et la mise en service de six nouvelles gares entre Tanger et Sidi Kacem, à savoir celles de Dar El Gueddari, de Tnine Sidi El Yamani, de Oued El Makhazine, de Kariat Bouda, de Oulad Khtib et de Dalia.

Installations de sécurité : modernisation et renforcement

Soucieux de maintenir un haut niveau de sécurité à même de permettre de faire face à la sollicitation croissante de l'exploitation du réseau dans de bonnes conditions, l'Office a poursuivi en 2014 l'ambitieux programme de renforcement et de modernisation de ses installations de sécurité à travers :

- l'installation et la mise en service de détecteurs de boîtes chaudes et de détecteurs de freins bloqués dans diverses gares du réseau ;
- la mise en service de la télécommande des installations de signalisation dans divers axes du réseau ;
- la poursuite des travaux d'installation du système ERTMS niveau 1 ;
- l'installation et la mise en service du système d'annonce et de fermeture automatique des passages à niveau de 2e catégorie ;
- la mise en service d'installations de signalisation et de sécurité pour la protection des trains ainsi que de télécommande de sous-stations.

La sécurisation des traversées de la voie : programme à cadencement accéléré

Hissé depuis toujours au rang d'une priorité absolue et d'une valeur fondamentale, la sécurité a bénéficié d'un vaste programme englobant toutes les composantes de sécurisation des traversées de la voie ferrée dans le cadre d'une stratégie volontaire et ambitieuse qui a été présentée à Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, Que Dieu l'Assiste, en novembre 2012 :

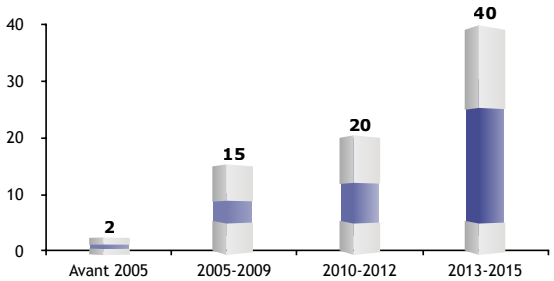
- ne plus créer de passages à niveau dans toutes les nouvelles lignes ;
- accélérer la cadence de suppression des passages à niveau existants ;
- renforcer les actions de sensibilisation des usagers des passages à niveau ;
- mobiliser le personnel aux droits des passages à niveau à forte circulation ;
- renforcer les installations et équipements aux droits des passages à niveau en attendant leur suppression.

Ce programme avance conformément au planning prévu et ses retombées positives commencent à être perceptibles au regard de la diminution notable du nombre d'accidents tant au droit des passages à niveau qu'en pleine voie.

Cette amélioration est due aux actions réalisées, soutenue par l'exécution de l'ambitieux programme d'investissement mobilisant près de 1,5 milliard de dirhams entre 2010 et 2015 et pour lequel l'ONCF s'est allié avec les différents partenaires concernés (ministère de l'Équipement, du Transport et de la Logistique, Communes, Régions...). Citons à ce titre :

- la suppression de 34 passages à niveau et le lancement de l'opération de sécurisation des passages à niveau non gardés, en les équipant d'un dispositif d'annonce sonore, de fermeture automatique des barrières et de signaux routiers lumineux à l'approche d'un train et ce, dans le cadre d'un projet couvrant 260 passages à niveau ;
- la construction de 150 km de clôture et les travaux en cours sur 150 km restants sur un linéaire total de 300 km ;
- la réalisation de 8 passerelles pour piétons et la poursuite des travaux de 42 autres sur un total de 50 passerelles ;
- la sensibilisation et la responsabilisation des routiers et des riverains autour des dangers encourus lors de la traversée de la voie, via des campagnes de communication vigoureuses. Il s'agit notamment d'actions de proximité sur le terrain en étroite collaboration avec les autorités locales, les associations et les ONG, et à travers l'utilisation des mass médias.

Évolution du rythme de suppression des PN/an (en nombre)



Les gares ferroviaires, des espaces de vie et véritables repères architecturaux

Soucieux d'offrir des produits et des services innovants, l'Office a déployé un ambitieux programme de modernisation et de construction de 42 gares ferroviaires, grandes, moyennes et petites, marquant ainsi la rupture avec la conception traditionnelle des gares comme simples points de transit des voyageurs.

Selon ce nouveau concept, ces édifices s'intègrent harmonieusement dans l'environnement urbanistique des villes et se positionnent comme espace multifonctionnel offrant des services diversifiées à même de satisfaire au mieux les attentes des voyageurs et des visiteurs. Bien plus, ils disposent d'équipements de vidéo-surveillance, de détection d'incendie, de sonorisation, d'affichage publicitaire et d'affichage électronique des horaires des trains.

Sur ce registre, l'année 2014 a été marquée plus particulièrement par l'inauguration par Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, Que Dieu L'Assiste, du nouveau complexe ferroviaire de Casa-Port (voir focus ci-dessous) et de la gare ferroviaire du Centre Tertiaire Intermodal du Port de Tanger-Med. D'autres opérations importantes ont été enregistrées dont on peut citer :

- la poursuite de la construction des nouvelles gares de Benguerir, Taourirt et Bouskoura ;
- le lancement des travaux de la gare d'Oujda ;
- le lancement des études de construction des gares de Taza, Temara, Bouznika, Skhirat, Guercif, Settat, Sidi Kacem, Meknès, Rabat Hay Ryad et Rabat Agdal, ainsi que de mise à niveau des gares d'Aïn Sebaâ, Salé Tabriquet et Sidi Yahya.

Quant au volet valorisation des espaces gares, il a été procédé en 2014 à la commercialisation des locaux commerciaux de la gare de Casa-Port (y compris le parking) ainsi qu'au lancement d'appels d'offres pour la mise en place de l'assistance à la gestion d'un lot composé d'une dizaine de gares (Aïn Sebaâ, Casa-Voyageurs, Oasis, Aéroport Mohammed V, Salé Tabriquet, Kénitra, Kénitra Medina, Sidi Slimane et Sidi Kacem) et d'un service de prévention d'incendie et de lutte contre les sinistres pour la gare de Casa-Port.

En ce qui concerne la valorisation des espaces hors gares, l'exercice 2014 a vu la mise sur rail de multiples actions : lancement de l'appel à manifestation d'intérêt des projets des centres multi-services de Casa-Port et Oujda et de la 1ère tranche du projet quartier de la gare d'Oujda, d'études de marché pour les projets de Marrakech, Fès, Taza, Meknès et Casa Sud, d'études de circulation autour des gares et des projets de valorisation des sites y afférents (Rabat Ryad, Kénitra, Casa-Voyageurs, Marrakech, Fès, Meknès, Oujda, Mohammedia, Sidi Kacem et Taza), ainsi que le Master Plan pour le cas de Casa Sud. En outre, il a été procédé au dépôt officiel, pour homologation, du plan d'aménagement sectoriel du projet urbain intégré de la gare de Kénitra.

Le complexe ferroviaire de Casa-Port, un nouveau fleuron des gares

Situé au cœur d'une ville en pleine modernisation, cet édifice s'intègre parfaitement dans le schéma de recomposition de l'agglomération de Casablanca et de configuration de l'espace urbain autour de la gare, au centre des axes majeurs de la métropole et jouxtant le port de la ville, la nouvelle Marina et la grande Mosquée Hassan II.

La rénovation et la modernisation de la gare, l'offre de services intégrés aux usagers (espaces commerciaux et de loisirs), le développement d'un véritable pôle d'échanges et d'inter-modalité, le renforcement de l'offre commerciale en adéquation avec des déplacements quotidiens à forte dominance « travail-domicile », la valorisation du patrimoine foncier de ladite gare sont, en effet, autant d'objectifs visés à travers la création d'un tel centre tertiaire multi-services.

Première du genre au Maroc, cette gare a été dimensionnée pour accueillir plus de 20 millions de voyageurs par an avec près de 5 000 voyageurs par heure de pointe, et s'étale sur une surface couverte d'environ 33 500 m². Elle regroupe trois espaces aux fonctions complémentaires, à savoir : un bâtiment voyageurs, un parc de stationnement souterrain, et un immeuble abritant les services ONCF situé parallèlement aux quais. En effet, cette gare qui a nécessité la mobilisation de 400 millions de dirhams, comporte :

- un rez-de-chaussée d'une surface couverte de 7 000 m² constitué d'un hall voyageurs de 3 000 m², des guichets sur 355 m² et des espaces de commerces sur 650 m², offrant de multiples services (billetterie, télé-affichage, accueil, attente, restauration rapide, vente de journaux, distributeurs automatiques de friandises et de boissons ;
- un entresol au niveau -1/2, abritant une dépose rapide (voitures et taxis) et des locaux commerciaux couvrant 500 m² ;
- un 1er sous-sol aménagé en galerie commerçante sur environ 8 400 m² dont 2 300 m² consacrés à la restauration rapide ;
- un 2e et un 3e sous-sol couvrant 15 500 m² aménagés en parking offrant une capacité de 480 places. Ce parc de stationnement souterrain se développe sous le parvis et sous le bâtiment voyageurs, ce qui permet des liaisons verticales directes entre stationnement et accès aux trains ;
- un immeuble (RDC+ 6) à usage de bureaux de 3 500 m² comportant deux sous-sols sur 1 000 m² ;
- une esplanade s'étalant sur 4 000 m² environ après un recul des anciennes voies de 70 m ;
- cinq quais abritant des abris modernes constitués de toile tendue ;
- des équipements et installations pratiques de dernière génération : affichage électronique des horaires des trains, bancs d'attentes, vidéo-surveillance, détection d'incendies.

Grâce à des projets d'une telle envergure, l'ONCF contribue efficacement au processus de restructuration et de modernisation urbaine des villes du Royaume, et joue pleinement son rôle d'opérateur incontournable au service de la mobilité durable.

Le renforcement et la rénovation du matériel roulant, plus de confort et de sérénité

Partant du fait que le matériel roulant constitue le centre de gravité du système ferroviaire et assure l'interface, tant vis-à-vis des clients voyageurs que des opérateurs économiques, l'ONCF a poursuivi ses efforts durant l'année 2014 en terme de modernisation et de rajeunissement de son parc. L'objectif étant d'adapter l'offre à une demande en croissance continue, d'améliorer la fiabilité et la disponibilité et d'assurer, par voie de conséquence, un meilleur confort à bord des trains.

Les importants investissements réalisés ne se sont pas limités seulement aux nouvelles acquisitions mais aussi à la réhabilitation et au renouvellement de certaines séries du parc existant. Il s'agit notamment de :

- la réception des deux dernières locomotives diesel dans le cadre d'un marché concernant l'acquisition de 30 locomotives et ce, afin de pouvoir réaliser, dans de bonnes conditions, les projets lancés et mieux satisfaire les besoins des activités en machines ;
- la remise en état ou à neuf des équipements techniques et de confort de 10 rames automotrices ZM sur un parc de 14 ;
- la rénovation de 73 voitures à voyageurs, visant l'amélioration des conditions d'accueil et de confort à bord des trains dans le cadre d'un projet couvrant 205 voitures supplémentaires après l'opération des 106 voitures rénovées et mises en service depuis 2010 ;
- la normalisation de 11 locomotives électriques série Alstom et ce, dans le cadre d'un projet de remise en état général de 27 locomotives après une durée d'exploitation de plus de 25 ans et un parcours cumulé de 100 millions de kilomètres ;
- la réhabilitation de 283 wagons de ballast et de 230 wagons plats de marchandises au titre d'un programme lancé dans le cadre de l'accompagnement du projet LGV Kénitra-Tanger et qui porte respectivement sur un total de 294 wagons de ballast et 328 wagons plats.

D'autres opérations de mise à niveau du matériel roulant ont été effectuées au cours de l'année 2014 et ont permis de maintenir, voire relever considérablement, le niveau de confort offert à la clientèle à bord des trains, notamment pendant la saison d'été. Il s'agit essentiellement de la révision générale des composantes climatisation, sanitaires et sonorisation et ce, en plus des organes de sécurité à bord des locomotives qui ont été modernisés par des équipements de dernière génération (amélioration de l'ergonomie des cabines de conduite, installation de caméras et embarquement d'équipements ERTMS).

La maintenance de l'appareil de production, un gage pour la sécurité, la qualité et le confort

L'activité maintenance de l'infrastructure constitue une composante fondamentale et structurante de tout système ferroviaire. Elle nécessite notamment la mobilisation aussi bien de moyens financiers qu'humains importants pour pouvoir garantir sa fiabilité, sa disponibilité et son efficacité et par suite, l'exploitation des trains dans les meilleures conditions de sécurité requises.

Pour garantir le niveau requis de sécurité et les conditions optimales d'exploitation, le programme de maintenance de l'ONCF repose sur les opérations d'entretien courant, de surveillance, de réhabilitations localisées et de renouvellement des équipements. L'objectif étant d'assurer une offre ferroviaire conforme aux exigences croissantes des clients, en accordant une attention particulière à l'appareil de production et en lui consacrant une part importante de l'enveloppe budgétaire allouée à ce volet.

Ainsi, l'année 2014 a vu la poursuite du déploiement de la politique adoptée, axée sur l'innovation des méthodes de maintenance et la mécanisation des travaux correspondants, tout en s'appuyant sur le retour d'expériences et sur des « calendriers-programmes » visant à privilégier l'entretien préventif par rapport au curatif.

Les opérations réalisées ont consisté essentiellement en ce qui suit :

- le renouvellement de 28 km de la voie sur les lignes Sidi El Aidi/Khouribga et Mechraa Ben Abbou/Marrakech ;
- le dégarnissage mécanique de 20 km sur les lignes de phosphate ;
- le meulage mécanique de 152 km et de 48 km ;
- la révision de 580 km de matériel de la voie et le bourrage mécanique lourd de 464 km ;
- le nivellement et le dressage léger de 310 km ainsi que l'auscultation ultrasonique de 5 240 km de rails ;
- la construction de 115 km de clôtures en fer barbelés.

Aussi, importe-t-il de souligner que l'ONCF mobilise pour cette activité un budget annuel de 270 millions de dirhams et fait appel à 1 600 collaborateurs, soit l'équivalent de 20 % de l'effectif total. Vu l'ampleur de ces moyens, l'Office a arrêté comme axe stratégique majeur l'optimisation des ressources allouées au volet exploitation, comportant comme composante-clé celle relative à la maintenance de l'infrastructure ferroviaire via sa filialisation.

En effet, l'examen de l'évolution de l'activité de la maintenance de l'infrastructure ferroviaire fait ressortir que celle-ci est appelée à relever de multiples défis dans l'avenir et dont on cite plus particulièrement : un besoin croissant et fluctuant en ressources humaines, un départ massif à la retraite et des charges conséquentes du personnel (64 % des dépenses d'exploitation de la maintenance infrastructure).

Face à de tels défis, une étude a été réalisée durant le second semestre 2014 avec l'assistance d'un cabinet spécialisé, visant l'identification des solutions structurelles possibles à mettre en œuvre et ce, en s'inspirant des voies déjà empruntées en la matière par les réseaux européens les plus modernes. Elle a préconisé, comme solution la plus viable, la création d'une filiale spécialisée dans le domaine de la sécurisation des chantiers de maintenance d'infrastructure. Une solution qui a été retenue par d'autres réseaux étrangers, dans le souci de mieux répondre à des enjeux similaires à ceux soulignés plus haut pour l'ONCF en matière de gestion des effectifs de la maintenance face à un vaste programme de travaux d'investissement.

Outre l'intérêt économico-financier, la création de cette filiale est de nature à se traduire par des retombées stratégiques telles que :

- répondre efficacement aux fluctuations de charges en matière de sécurisation des chantiers, dans un contexte d'augmentation des travaux d'investissement ;
- accompagner le plan de développement du mode ferroviaire au Maroc (extension du réseau, maintenance de nouvelles installations, nouvelles technologies) ;
- renforcer la professionnalisation de l'exécution des processus de sécurité des chantiers et de la maintenance ;
- favoriser le déploiement d'activités de sécurité et de maintenance sur de nouveaux secteurs (embranchements particuliers, ports maritimes, transports urbains, télécom...) ;
- renforcer le positionnement de notre pays en Afrique dans le domaine ferroviaire.

Pour ce qui est du matériel roulant, et outre le « Plan Choc » visant l'amélioration des conditions de voyage, de fiabilité et de disponibilité, la politique de maintenance s'est articulée autour des actions-phares ci-après :

- le suivi de proximité à travers les différents centres et antennes de maintenance ;
- l'adaptation des types d'intervention aux contraintes d'exploitation et aux exigences de la clientèle ;
- l'amélioration systématique des fonctionnalités techniques et de sécurité du matériel sur la base de programmes établis et de visites régulières ;
- l'accompagnement technique en cours de route, permettant la remise en état immédiate des fonctionnalités de confort du matériel ;
- l'adaptation et l'assainissement du parc.

Par ailleurs et considérant que la maintenance du matériel roulant est au cœur du métier ferroviaire, l'Office a mené une réflexion pour la création d'une société mixte (joint-venture) en partenariat avec des industriels de référence sous forme d'une société anonyme de droit commun dont le capital sera détenu par l'ONCF et le partenaire industriel. Pour ne citer que l'essentiel, les objectifs visés à travers la création de la joint-venture consistent en ce qui suit :

- s'associer avec des partenaires industriels de renommée internationale ;
- développer le savoir-faire et s'adapter aux nouvelles technologies ;
- conserver le contrôle du domaine de la maintenance ;
- participer aux exportations du savoir-faire de notre pays (soumissionner aux appels d'offres internationaux pour capter de la valeur, en l'occurrence avec les réseaux ferrés arabes et africains ;
- renforcer la sous-traitance industrielle localement ;
- améliorer la performance du matériel et optimiser les coûts de maintenance.

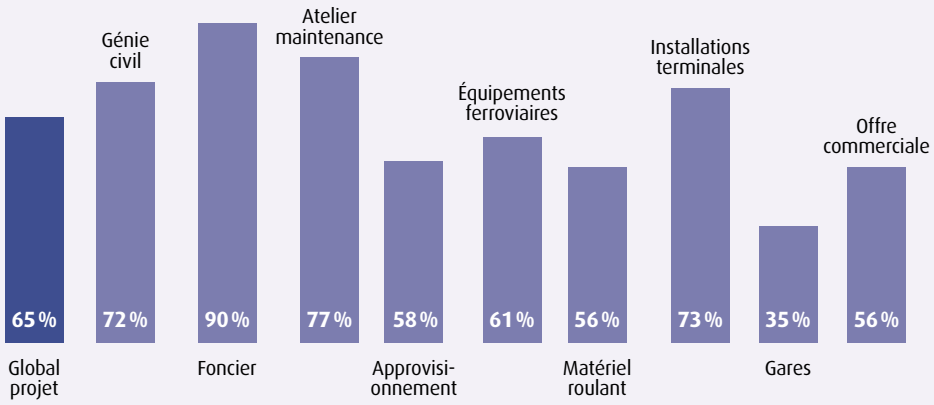
LE PROJET DE LA LIGNE À GRANDE VITESSE AVANCE À PAS SÛRS

S'inscrivant dans le cadre de la politique nationale des grands chantiers engagés sous la conduite éclairée de Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, Que Dieu Le Glorifie, le projet de la ligne à grande vitesse Tanger-Kénitra marque un saut technologique qualitatif au niveau du système du transport ferroviaire marocain. C'est dire qu'à travers ce méga-projet, notre pays ambitionne d'intégrer le club de ceux ayant opté pour cette technologie avancée pour bénéficier des avantages y afférents : aménagement du territoire, croissance durable et mobilité pour tous, amélioration de la qualité du service rendu aux usagers...

Lancé officiellement par Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, Que Dieu L'Assiste, le 29 septembre 2011, ce projet a enregistré durant l'année 2014 un taux de réalisation global de 65% avec d'importantes avancées à tous les niveaux et, essentiellement, dans les domaines suivants :

- foncier : libération de 185 km sur un total de 188 km, soit un taux d'avancement de 98% ;
- infrastructure génie-civil : achèvement des travaux de confortement de sol, construction de l'ouvrage de Sebou, poursuite des travaux de terrassement, soit un avancement global des travaux de 35% ;
- équipements ferroviaires :
  - des livraisons réalisées selon les termes des marchés avec des taux d'avancement conformes au planning arrêté, soit 19,7 % pour le ballast LGV, 70 % pour les traverses, 23,75 % pour les rails et 60 % pour les appareils de voie ;
  - du montage en cours de l'usine de soudage des rails qui sera opérationnelle en 2015 et qui permettra, via la base travaux de Kénitra, l'approvisionnement du chantier, l'entrée et la sortie des trains de travaux et le déploiement de la logistique ;
  - de l'achèvement des études de conception voie, caténaire, énergie et sous-stations ;
  - de mise en place de l'ensemble des marchés conception-réalisation des équipements ferroviaires (signalisation, télécommunications, énergie, sous-stations, voie, caténaire, et bases de travaux, GSMR) ;
- matériel roulant : les deux premières rames d'essai sont à 80 % d'avancement. La première rame sera démontée pour être expédiés à Tanger en juillet 2015 et sera remontée dans l'atelier de maintenance de Tanger ;
- atelier de maintenance : les travaux de confortement du sol et de fondations sont achevés, la structure métallique est montée et les travaux de couverture ont été lancés. De même, il a été procédé à la commande du gros outillage et il sera installé au cours du premier semestre 2015 ;
- gares LGV : après la désignation en 2013 des architectes pour la conception des gares qui seront desservies par le TGV, il a été procédé en 2014 à la validation des études d'avant-projet sommaire (APS) des gares de Tanger, Kénitra et Casa-Voyageurs et au lancement des études d'avant-projet détaillé (APD) de ces gares ;
- offre commerciale : poursuite des études marketing liées à la conception de la future offre Grande Vitesse et démarrage des études SI voyageurs.

Avancement par domaine à fin 2014



SÉCURITÉ ET SU

LA SÉCURITE ET LA SÛRETÉ FERROVIAIRES :

DEUX PRIORITÉS POUR UN RÉSEAU DURABLE ET FIABLE

Parce que la sécurité et la sûreté ferroviaires sont des valeurs fondamentales et les priorités absolues du système ferroviaire, parce qu'elles demeurent des composantes inscrites dans l'ADN de la marque, l'Office veille constamment au maintien et à l'amélioration continue du « Triptyque d'or »: capital humain, procédures et équipements technologiques qui constituent les facteurs-clés de réussite au service d'un réseau durablement fiable.

Dans ce cadre, plusieurs projets et initiatives ont été mis en œuvre en 2014 visant le renforcement des systèmes de management, aussi bien de la sécurité que de la sûreté, afin de rehausser le niveau des performances selon une démarche systémique et proactive.

LA SÉCURITÉ, UNE VALEUR INSCRITE DANS L'ADN DE LA MARQUE ONCF

Soucieux de répondre aux exigences drastiques de sécurité qu'il s'est fixé, l'ONCF a poursuivi en 2014 les multiples projets déjà initiés pour la modernisation et le renforcement de son système. Ceci a donné lieu à plusieurs modifications des procédures, à la délivrance d'autorisations de mise en exploitation commerciale (AMEC), à la réalisation de missions d'audits ciblées et à la mise en œuvre du nouveau système de management sécurité (SMS) venant appuyer le choix volontaire de se doter d'un système intégré et efficace.

Un règlement général de sécurité sans cesse en évolution

Dans le cadre de l'amélioration continue du niveau de sécurité et afin de mettre constamment en phase la règlementation et les exigences croissantes de l'exploitation ferroviaires, plusieurs changements ont été opérés tout au long de l'année 2014 qui ont consisté en la mise à jour et/ou l'enrichissement des textes réglementaires voire leur simplification. Dans ce sens, des consignes de fonctionnement et de gestion ont été éditées ou rectifiées se rapportant entre autres aux aspects ci-après :

- le déploiement effectif du système d'annonce et de fermeture automatique des barrières (SAFA) au niveau des passages à niveau qui s'inscrit dans le cadre du programme de sécurisation de la traversée des voies ferrées ;
- le déploiement des nouveaux équipements de signalisation de dernière génération, pour le renforcement du contrôle, d'exploitation et de la sécurisation de la marche des trains (ETCS niveau 1) ;
- l'interdiction de l'utilisation, pendant l'exercice d'une fonction de sécurité, des téléphones GSM personnels ou de tout autre moyen risquant de perturber l'attention des collaborateurs concernés ;
- la rectification du règlement sur les prescriptions d'exploitation des installations de traction électrique ;
- l'édition d'une directive relative à l'exploitation du système de vidéo-surveillance, précisant les conditions de son exploitation dans les emprises ferroviaires : gares, établissements, pleine voie, locaux administratifs ou techniques...

Des processus de l'AMEC pour les nouveaux systèmes et sous-systèmes ferroviaires

Dans le cadre du programme de modernisation de son système d'exploitation et de son appareil de production, le réseau ferré national a connu, entre autres, le renforcement de son parc de matériel roulant et du système de sécurité.

Une telle évolution a été accompagnée en 2014 par un renforcement du processus d'homologation-certification, ayant couvert les systèmes et sous-systèmes ferroviaires selon les standards internationaux en la matière. À ce titre, plusieurs autorisations de mise en exploitation commerciales (AMEC) ont été délivrées ou entamées, notamment en ce qui concerne des locomotives, des wagons de transport des voitures Renault et le système SAFA précité au droit des passages à niveau non gardés.

De même, il a été procédé à l'instruction du dossier préliminaire de sécurité pour les trains à grande vitesse.

Le déploiement du SMS, au cœur de l'excellence

Dans le cadre du déploiement du nouveau système de management de sécurité (SMS), plusieurs actions ont été effectuées et qui concourent à la prise en charge des objectifs assignés pour sa mise en œuvre dans les meilleures conditions possibles et son appropriation par l'ensemble des partenaires concernés, aussi bien au niveau central que régional. Citons à ce titre :

- le pilotage systématique de ce projet structurant par les différents niveaux d'instances mises en place et qui sont de deux niveaux stratégique et opérationnel ;
- la concrétisation de plans d'actions spécifiques, identifiés soit par les responsables concernés, soit par l'organisation d'audits ciblés ou lors des tournées systématiques effectuées ;
- le renforcement de l'applicatif informatique pour soutenir aux mieux le système en question.

De même, plusieurs actions ont été menées en 2014 dans un souci de promouvoir davantage la culture positive de sécurité comme étant la clé de voûte du SMS. Identifiées sur la base d'une enquête auprès d'environ 1 000 collaborateurs assurant des fonctions de sécurité (soit près de 25% des collaborateurs concernés), ces actions ont concerné divers items déterminants pour ce sujet : l'application scrupuleuse de la réglementation, la confiance et l'engagement, la hiérarchie, le signalement des incidents, l'esprit d'équipe, la création d'un forum de discussion sécurité...

En outre, l'ONCF à participé à la 17e édition du Prix national de la qualité et sécurité au travail, organisée sous l'égide du ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Économie Numérique et ayant porté comme thème central « Pas de qualité ni de sécurité, sans maîtrise des risques ». Il a mis en compétition ses différentes structures et a réussi à obtenir le trophée national et plusieurs certificats d'encouragement et de reconnaissance. Dans la même optique, l'Office a organisé la journée interne annuelle de sécurité, visant à encourager les bonnes initiatives individuelles ou de groupes sous le thème « Tous pour un schéma directeur de la sécurité ».

La sécurité ferroviaire, une préoccupation partagée à l'international

L'ONCF a participé, le 3 juin 2014, à la 6e édition de la journée internationale de sensibilisation à la sécurité aux passages à niveau et emprises ferroviaires, célébrée sous l'égide de l'UE (Union européenne) et de l'UIC (Union internationale des chemins de fer). Cette journée centrée sur des actions pédagogiques et de sensibilisation, s'est tenue sous le thème : « Aux passages à niveau, priorité à la vie ! »- Votre arrêt, le plus important de la journée.

Lors de cette journée, une campagne de sensibilisation d'envergure a été menée au même titre que les opérateurs de 45 pays, visant à insister davantage auprès du grand public sur la nécessité de respecter les consignes de sécurité pour la traversée des emprises ferroviaires, et à juguler le phénomène de la traversée anarchique des voies ferrées et les intrusions illégales dans ses enceintes. Ces actions de proximité ont couvert 50 passages à niveau, 50 sites en pleine voie et 50 gares ferroviaires.

Encouragé par l'impact positif de ses efforts d'amélioration de la sécurité des traversées des emprises ferroviaires sur la collectivité, l'ONCF continue sur son élan de sécurisation et renforce ses projets par la poursuite des actions de proximité et des campagnes de sensibilisation. Celles-ci s'inscrivent dans le souci constant de responsabilisation des routiers et des riverains autour des dangers encourus lors de la traversée de la voie, via des campagnes de communication vigoureuses, en étroite collaboration notamment avec le comité national de prévention des accidents de circulation, les autorités locales et le Croissant rouge marocain.

À cette occasion, l'Office a organisé une conférence de presse, présidée par Monsieur Aziz Rabbah, ministre de l'Équipement, du Transport et de la Logistique, lors de laquelle le point a été fait sur l'état d'avancement du déploiement de la stratégie de l'Office en matière de sécurisation de la traversée des emprises ferroviaires, stratégie qui a été présentée à Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, Que Dieu L'Assiste, le 14 novembre 2012 à Benguérir.

LE DÉPLOIEMENT DU SDS : UNE ÉVOLUTION ABSOLUE

Le management de la sûreté, un engagement au quotidien

Partant des enjeux cités ci-haut, l'Office a opté pour une politique de sûreté visant à prévenir et lutter contre les actes de malveillance à l'encontre des personnes, des biens ou de son offre de transport. En cas d'atteinte, elle vise à faire réprimer les infractions commises et à en diminuer les conséquences en termes d'impact financier, de perturbations de la circulation, d'image de l'entreprise et de perception de la clientèle.

En vue d'atteindre ces objectifs, l'ONCF a décliné cette politique en stratégie visant à assurer un service de transport sûr et sécurisé accompagnant l'évolution de son trafic. Il s'agit opérationnellement de l'animation, la coordination et le contrôle de sa mise en œuvre au niveau des processus ONCF.

Fort des résultats enregistrés au fil des années comme fruit du système mis en place et pour accompagner l'évolution de son activité, l'Office a adopté une démarche évolutive pour sa politique de sûreté qui a abouti à l'élaboration et la mise en œuvre d'un schéma directeur sûreté. L'objectif étant de :

- disposer de l'état de l'existant avec une évaluation précise des besoins techniques et organisationnels en matière de sûreté ;
- définir les plans d'action pluri-annuels ;
- mettre en place les outils de planification des investissements liés à la sûreté selon une logique décisionnelle cohérente.

Trois chantiers prioritaires en cours d'aboutissement

Dans le cadre décrit ci-dessous et conformément à la feuille de route arrêtée, l'ONCF poursuit l'implémentation des actions découlant de son schéma directeur sûreté. Objectif : assurer un service de transport sûr et sécurisé, tout en accompagnant l'évolution, sans cesse croissante, de son activité de transport. Dans ce sens, l'année 2014 a connu la poursuite du déploiement des trois grands chantiers ci-après :

La sécurisation des sites et trains

Ce chantier structurant couvre progressivement la protection physique (construction de murs de clôture, gardiennage, vidéo-surveillance, éclairage, détection d'intrusion...), la maîtrise des risques naturels et industriels, la protection des zones de vente au niveau des gares et le management de la sûreté.

La création d'un poste de commandement national sûreté

Il s'inscrit dans un souci de disposer d'une gestion centralisée des ressources et moyens techniques dédiés à la sécurisation des sites et trains (vidéo-surveillance, contrôle d'accès, détection d'intrusion, télé-surveillance, surveillance humaine,...). Ce poste aura pour mission principale de veiller à la sûreté des personnes et des biens dans les emprises ferroviaires, d'orienter les actions et interventions des équipes sur terrain, de recueillir et traiter les évènements de sûreté de façon centralisée et homogène, de renforcer la coopération préventive, opérationnelle et évènementielle avec les partenaires externes (ministère de l'Intérieur, Sûreté Nationale, Gendarmerie Royale).

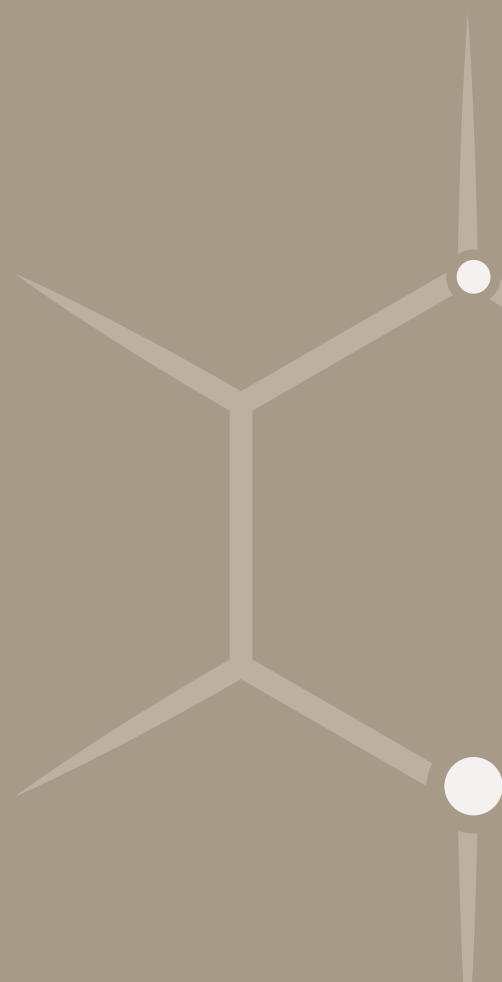
Au titre de l'année 2014, deux actions-phares ont été menées : élaboration du cahier des charges fonctionnel relatif à la création dudit poste et lancement d'un projet d'acquisition d'un système de vidéo-surveillance numérique nationale sous IP permettant un traitement centralisé des images vidéo.

La création de la mission centrale sûreté :

Il s'agit d'une structure dédiée à la sûreté, ayant pour objectif de la positionner au plus haut niveau de l'entreprise, en vue de faire face aux enjeux de la délinquance et aux évolutions structurelles de l'ONCF (avènement de la Grande Vitesse).

Des travaux sont en cours en ce qui concerne l'élaboration des documents d'organisation et de fonctionnement de la mission centrale sûreté, ainsi que le recrutement et la formation des ressources humaines dédiées à ce volet.

CAPITAL HUM



LE CAPITAL HUMAIN
UNE RICHESSE FONDAMENTALE

Parce que le capital humain constitue une richesse inestimable et un acteur à part entière dans le développement et la prospérité de l'entreprise, l'ONCF l'a placé au cœur de sa stratégie et de son management au quotidien. L'enjeu est important : établir des liens forts entre l'entreprise et ses collaborateurs, renforcer leur cohésion et veiller systématiquement à leur épanouissement.

Sur ce registre, l'année 2014 a connu d'intenses activités allant du perfectionnement du système de gestion des ressources humaines, du recrutement de jeunes nouvelles compétences, en passant par le développement de la formation jusqu'à l'amélioration notable des conditions de travail et des prestations sociales, ainsi que la poursuite des concertations et de l'implication des partenaires sociaux. Ce sont là autant d'items qui dénotent de l'importance particulière accordée, sans cesse, à la satisfaction des clients internes, et qui ont soutenu le partage de la culture et des valeurs de l'entreprise au service d'une intelligence collective visant la fidélisation des collaborateurs, mais aussi le développement des performances de l'Office.

L'HOMME AU CŒUR DU MANAGEMENT

Les cheminots partagent une passion, une culture et un esprit commun. Ils appartiennent d'abord à une famille, celle du rail. Rigueur, discipline et volontarisme sont autant de qualités distinctives mises en marche au quotidien par la famille cheminote au service des clients, surtout au titre d'un métier ne laissant pas de place à l'approximation et où le mot « impossible » ne fait pas partie de son vocabulaire.

Un système de GRH en perpétuelle évolution

Ce ne sont pas moins de 7 864 collaborateurs qui, en 2014, ont veillé au grain jour et nuit pour garantir la mobilité des biens et des personnes et livrer des prestations de transport ferroviaire sûr et de qualité. Il s'agit d'une famille présentant les signes d'une population ayant atteint un niveau de maturité appréciable : un âge moyen de 47 ans, une ancienneté moyenne de 24 ans, un niveau d'encadrement avoisinant 13% (maîtrise : 30 % et techniciens : 55 %) et une présence féminine de 5 %. Et ce sont environ 90 % des collaborateurs qui sont dédiées aux activités opérationnelles avec un souci permanent : assurer une proximité avec nos clients et veiller à la fiabilité des installations ferroviaires et à la sécurité des circulations pour offrir, constamment, des services en adéquation avec les attentes des usagers du train.

C'est pourquoi, une attention particulière a été accordée à la modernisation des méthodes de management des ressources humaines, tout en veillant à mieux valoriser le capital humain selon un mode de gestion privilégiant la compétition et la rétribution de chacun selon les efforts déployés.

Parmi les actions-phares menées en 2014, citons :

- le projet d'amélioration du système de classification des fonctions qui viendra multiplier les opportunités d'évolution de carrière des collaborateurs ONCF, et qui a pu enregistrer une avancée importante à l'issue de l'aboutissement des réunions de cadrage, de concertations et de coordination avec les acteurs concernés (notamment partenaires sociaux et responsables métiers) pour valider définitivement le référentiel des fonctions et procéder à sa mise en application ;
- l'encouragement de la mobilité, via les recrutements en interne constituant, entre autres, un levier considérable pour favoriser l'évolution et la promotion « verticale » des cadres et futurs dirigeants. Ce sont :

31 responsables (chefs de service et managers) nommés suite à des appels à candidature pour les postes de responsabilité.

32 collaborateurs promus à la catégorie cadres, soit un taux de 26 % du nombre total des recrutements externes effectués et de promotion interne de la catégorie cadres (recrutement externe 91 et promotion verticale 32).

350 collaborateurs qui ont bénéficié de la promotion verticale, soit environ 5 % de l'effectif total ONCF. En tête des promus, on trouve la catégorie des techniciens avec 200 promotions, suivie par la maîtrise avec 118 promotions et les cadres avec 32 promotions.

- le renforcement de la veille réglementaire et la mise à jour systématique des documents de référence régissant la GRH et ce, dans un souci constant de faciliter le quotidien des opérationnels, d'accompagner l'évolution organisationnelle et managériale de l'ONCF et de s'assurer de la conformité aux nouvelles exigences de la législation marocaine.

Un capital humain en régénération continue

La recherche d'un dosage harmonieux entre les ressources et les activités de l'Office et la préparation de la relève de demain sont autant de questions de fond qui sont prises en charge dans le cadre du schéma directeur des ressources humaines. C'est une large opération de recrutement qui a été effectuée en 2014, tout en veillant scrupuleusement aux principes de l'égalité des chances et à la conformité à la circulaire du chef de gouvernement concernant l'organisation des concours de recrutement. En langage de chiffres, la famille ONCF s'est rajeunie par le recrutement de 308 collaborateurs de profils diversifiés (91 cadres 41 maîtrise et 176 techniciens) et en adéquation aussi bien avec les métiers de base qu'émergents.

Pour faciliter l'intégration de ces nouvelles recrues et leur permettre une meilleure appréhension de l'environnement de l'entreprise et ses métiers, une attention particulière a été accordée à leur formation. C'est un ambitieux et riche programme qui a été conçu, couvrant aussi bien des aspects théoriques en salle (cours et séminaires), que des stages d'immersion pratique sur le terrain. Cette formation a été couronnée par une journée d'évaluation avec le comité de direction et qui a constitué une occasion idéale pour interagir avec les nouvelles recrues, apporter des réponses à leurs questions et recueillir leurs perceptions et, par suite, renforcer leur esprit d'appartenance.

UN SYSTÈME DE FORMATION NOVATEUR

Étant convaincu que la formation constitue un levier de taille pour le développement des compétences de ses collaborateurs, l'ONCF a œuvré afin de poursuivre en 2014 le déploiement du programme pluri-annuel tout en prenant en compte les orientations et la ligne de conduite tracée par la nouvelle politique en la matière et dont les maîtres-mots sont :

- accompagner la stratégie de développement de l'Office consolidé dans le projet d'entreprise « Rihane 50 » ;
- faire bénéficier l'ensemble des collaborateurs de la formation et développer les compétences managériales et comportementales ;
- développer davantage l'externalisation de la formation et se recentrer sur des formations spécifiques.

Compétences internes pour animer les formations spécifiques au ferroviaire et formateurs spécialisés pour les cursus d'ordre managérial et comportemental, se sont mobilisés pour donner lieu aux réalisations chiffrées ci-après :

- 5 437 participants touchés correspondant à 60 406 journées-participants (11 journées par participant) ;
- 2 464 bénéficiaires représentant 32% de l'effectif global, sachant que 91% de ces formations ont été assurées par les compétences internes.

À noter qu'un chantier a été ouvert pour la refonte du système de formation ONCF pour être en phase et en parfaite cohérence avec les changements qui seront opérés avec l'ouverture en 2015 du nouvel Institut de Formation

aux métiers Ferroviaires (IFF), fruit d'une coopération avec le réseau ferré français. L'état d'avancement de cet ambitieux projet est explicité au niveau du volet lié au développement durable du présent rapport, vue sa dimension régionale voire mondiale et ses retombées d'ordre socio-économique.

À cela s'ajoute les efforts déployés pour une ouverture sur les différents établissements universitaires de formation dans le cadre de développement des compétences des collaborateurs : 9 collaborateurs ont bénéficié en 2014 de formations diplomantes pour lesquelles l'ONCF a pris en charge 75 % des frais, et 37 autres ont bénéficié d'autorisations pour inscription à la faculté.

Par ailleurs et dans le cadre de sa contribution, en tant qu'entreprise citoyenne, à l'effort national de formation et en vue de renforcer ses relations de coopération avec les établissements de formation extérieurs, l'ONCF a pu offrir au titre de l'année 2014 environ 1 600 stages d'information ou d'initiation et encadrer 161 stages couronnés avec des projets de fin d'études ayant couvert de multiples domaines (technique, commercial...).

L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL, UN GAGE DE MOTIVATION

L'ONCF ne cesse d'agir sur toutes les composantes pour relever le niveau de satisfaction des clients internes. Il a fait du bien-être de ses collaborateurs son ultime priorité et a toujours veillé à leur procurer les réponses à même de les satisfaire amplement.

C'est le cas de l'amélioration des conditions de travail qui a connu en 2014 la concrétisation d'une panoplie d'actions. Citons à titre d'exemples, la poursuite de la rénovation des directions régionales, la modernisation du siège de l'ONCF et des dortoirs qui ont été transformés en espace d'accueil convivial de standing hôtelier et dont la gestion est confiée à des sociétés spécialisées en la matière.

De son côté, le volet sécurité au travail a constitué une priorité absolue dans le cadre de l'implémentation d'une politique appropriée faisant de la prévention humaine l'une des clés de réussite. En outre, la vigilance est de mise quant à la conformité aux lois, normes et réglementation en vigueur, tout en veillant à la prévention des risques professionnels.

Quelques actions réalisées en 2014 se résument comme suit :

- une campagne de sensibilisation au niveau central et régional pour inciter les responsables à veiller au respect du programme des contrôles périodiques et faire passer tous les tests d'habilitation : un taux effectif de réalisation de 87 % pour le contrôle périodique de sécurité et de 85 % pour le contrôle médical. Nos médecins-conseil se sont mobilisés dans plusieurs résidences, afin d'être à proximité des collaborateurs pour faciliter le passage des examens médicaux de sécurité ;
- l'équipement du centre psychologique appliqué (CPA) d'un nouveau matériel de tests informatiques doté d'un logiciel destiné au contrôle d'aptitudes de sécurité, avec une grande diversité de tests psychotechniques qui sont adaptés à chaque catégorie de population évaluée.

Par ailleurs, il convient de souligner que ledit CPA a fait l'objet en 2014 d'un audit sécurité de la part d'un cabinet spécialisé, qui a conclu que le centre en question demeure conforme aux normes internationales en la matière. Ce label est confirmé d'ailleurs par le recours en 2014 de plusieurs organismes aux services dudit centre au profit de leurs collaborateurs.

LA FACILITÉ D'ACCÈS À LA PROPRIÉTÉ PRIVÉE, UNE AUTRE FACETTE DE L'ENTREPRISE SOCIALE

Depuis longtemps, l'ONCF a pris conscience de l'importance de ce volet dans l'amélioration de la vie de ses collaborateurs et leur stabilité. Il n'a cessé de faire évoluer, diversifier et innover dans les modalités d'accompagnement et d'aide permettant de faciliter aux cheminots l'accès à la propriété privée.

L'aide au financement de logements, la signature de conventions avec les banques offrant les meilleures conditions de prêt existant sur le marché et avec des organismes spécialisés dans le développement des logements, l'attribution d'une bonification sur le taux d'intérêt et d'une somme forfaitaire, autant de mécanismes pratiques mis réellement en place. Chiffres à l'appui : 2 167 accords ont été signés en 2014 pour faire bénéficier les collaborateurs de cet avantage dont 1 366 par bonification et 801 par aide directe.

Dans la même optique, un vaste programme de construction de logements a été lancé par l'ONCF dans différentes villes y compris les petites résidences. Celui-ci a été arrêté sur la base des besoins de logements recensés à l'issue d'une consultation générale et de la disponibilité des assiettes foncières nécessaires.

Il s'agit de la construction de 1 000 logements répartis sur 17 villes, notamment : Casablanca, Rabat, Salé, Meknès, Fès, El Jadida, Marrakech, Safi, Settat, Ksar Lakbir, Kénitra, Taza, Youssoufia, Tanger, Oujda et Sidi Kacem.

Afin de concrétiser ce programme dans les meilleures conditions, plusieurs actions incontournables d'ordre organisationnel et administratif ont été prises. Sans être exhaustif, il s'agit de :

- la mise en place d'une structure dédiée spécialement pour superviser le processus de réalisation de ce programme ;
- le lancement d'études architecturales, qui sont bien établies pour 9 projets dans différents sites ;
- la demande des autorisations administratives et de contrôle.

LE DÉVELOPPEMENT DE L'ACTIVITÉ SOCIALE, POUR UN MEILLEUR ÉPANOUISSEMENT

Certes, la mise en place d'un système moderne de GRH est un élément majeur de la motivation, mais à lui seul ne peut suffir pour fidéliser les clients internes. Cela exige la prise d'initiatives et la créativité dans l'offre d'avantages sociaux visant à améliorer le bien-être des collaborateurs et de leurs familles. Les efforts ont été poursuivis en 2014 dans ce sens et se sont traduits par nature d'actions par ce qui suit :

- le séjour de près de 2 000 familles aux centres de vacances à Marrakech, Ifrane, Fnideq, Saïdia, Mohammedia et El Houzia, soit à un taux d'occupation annuel de 74%. Ces centres ont connu, lors de la période d'été, la mise en place d'animations par des équipes professionnelles, ce qui a donné un nouveau goût d'estivage et a permis de satisfaire les attentes des estivants déjà exprimées auparavant ;
- le séjour d'environ 1 130 enfants aux colonies de vacances ONCF à Asilah et Ifrane, ce qui correspond à un taux d'occupation de 82 %. À noter que des colonies ont été organisées exceptionnellement par exemple à l'école hôtelière de la ville d'El Jadida en faveur de 294 enfants, dans le cadre de partenariats et ce, pour renforcer et diversifier davantage l'offre et pouvoir donner suite au maximum de sollicitations ;
- la récompense « Ancienneté et qualité de service », sous forme de prime et journées de congés, au profit de 850 collaborateurs ayant une ancienneté de 20, 25 et 30 ans, accompagnées d'une lettre de la direction générale comme reconnaissance de leur engagement, fidélité et loyauté envers l'entreprise ;
- la décoration Royale de 82 collaborateurs de différents Ouissams de mérite à l'occasion de la fête du Trône lors d'une cérémonie de remise des Ouissams organisée en l'honneur des décorés ;
- l'octroi de subvention à 35 collaborateurs (actifs et retraités) sélectionnés pour le pèlerinage aux Lieux Saints de l'Islam.

En matière de gestion de la mutuelle de prévoyance sociale des cheminots (MPSC), organisme de droit privé à but non lucratif créée en 2001 et jouissant de la personnalité juridique et de l'autonomie financière, il a été procédé en mars 2014 à l'organisation des élections des délégués à son assemblée générale. Il s'agit là d'un important organisme assurant la couverture médicale (base et complémentaire) en faveur de 19 400 adhérents (7 800 collaborateurs ONCF et 11 600 retraités ONCF) et à leurs ayants-droit au nombre de 38 000.

Le projet de transfert de la couverture de base gérée par la MPSC vers la CNOPS, tout en conservant la couverture complémentaire au niveau de la mutuelle interne (MPSC) et l'ensemble des acquis, a pu avancer au cours de l'année 2014. Des comités mixtes techniques ont travaillé d'arrache- pied sur divers chantiers liés à ce sujet : immatriculation et numérisation des dossiers des affiliés cheminots, convention de délégation de gestion, mise en conformité des statuts de la CNOPS et de la MPSC avec la loi 65-00, et études actuarielles.

Concrètement, le basculement vers le système AMO, géré par la CNOPS, est prévu le 1er juillet 2015. Il constituera une occasion pour doter la MPSC d'un nouveau siège prévu à Salé ville.

UNE COMMUNICATION INTERNE RESPONSABLE FAVORISANT DE PLUS EN PLUS LA COHÉSION

Conscient de l'importance stratégique revêtant les RH dans son activité au quotidien et dans son processus de développement, l'ONCF a toujours placé le capital humain au centre de ses priorités et ne ménage aucun effort pour motiver et fidéliser. Parmi les outils utilisés figure la communication interne, en tant que canal important et vecteur de cohésion et de mobilisation.

Ainsi, l'année 2014 a été marquée par un effort exceptionnel en la matière, pour mieux personnaliser et adapter les moyens utilisés ainsi que la qualité des messages aux différents segments des clients internes.

Outre la réalisation et la diffusion des supports de communication écrits notamment le journal interne « Sikkati » et les lettres d'information « Sikkanews » diverses actions ont été réalisées en 2014 dans le but de favoriser la motivation, l'adhésion et l'implication de tous les collaborateurs et renforcer leur engagement dans l'atteinte des objectifs de développement de l'Office. Pour ne citer que quelques-unes, ces actions ont concerné :

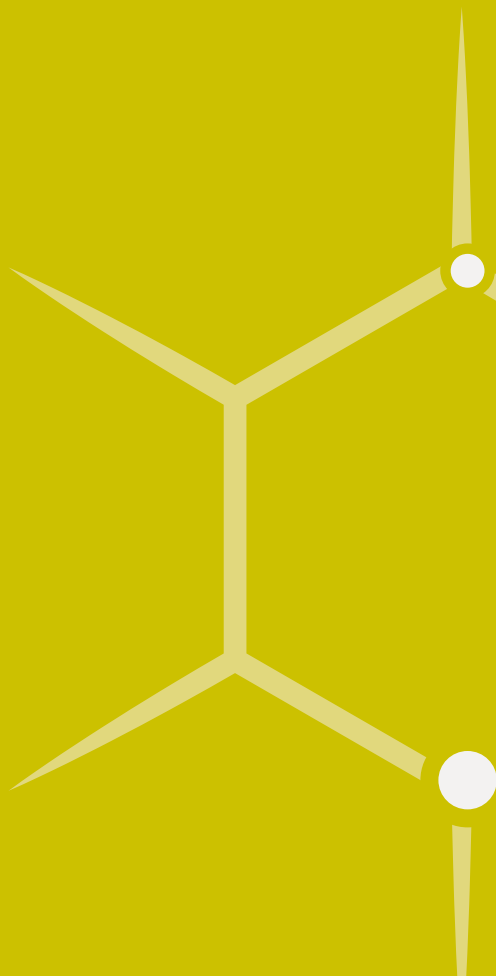
- la célébration de plusieurs évènements, notamment la journée mondiale sans tabac, la journée de sécurité et la remise des Ouissams Alaouites aux cheminots qui ont dépassé 30 ans de service citée auparavant ;
- la célébration le 8 Mars de la journée internationale de la femme qui a constitué un rendez-vous pour rendre hommage à la femme en général et à la femme cheminote en particulier sous le thème « Que serait-on sans vous ? » ;
- la célébration de la journée mondiale relative à la sécurité aux passages à niveau (ILCAD).

De même, une nouvelle action de communication interne a été initiée courant cette année, et qui consiste en l'organisation, trimestriellement, de visites techniques aux grands chantiers ferroviaires en cours au profit des cadres ONCF. L'objectif étant de leur permettre de prendre connaissance, de manière concrète, de l'ampleur des chantiers structurants en réalisation dans le cadre du programme d'investissement de l'Office pour la période 2010-2015 et de s'enquérir de leur état d'avancement.

Ce sont plus de 250 collaborateurs qui ont visité les chantiers-phare de la ligne à grande vitesse entre Casablanca et Tanger, la plate-forme logistique de Casa-Mita et le projet de triplement de la voie entre Kénitra et Casablanca.

De telles visites ont fait systématiquement l'objet de bilans d'évaluation pour pouvoir améliorer davantage les différents registres liés à ces moments forts de rencontres : organisation, logistique, information, disponibilité, restauration... Le taux de satisfaction globale a atteint 97 %, et les participants ont fortement suggéré la multiplication de ces visites et leur généralisation à l'ensemble des collaborateurs ONCF.

GOUVERNAN



UNE GOUVERNANCE
TRANSPARENTE ET RESPONSABLE

Parce que la Corporate Gouvernance constitue un enjeu majeur, l'ONCF en tant qu'entreprise publique continue à s'inscrire dans cette logique de responsabilisation, d'optimisation de sa gestion et du contrôle de ses activités et ce, conformément aux recommandations du code marocain des bonnes pratiques de gouvernance des entreprises et établissements publics.

En raison de ses missions de service public, la responsabilité de l'Office se trouve directement engagée vis-à-vis de son actionnaire de référence – l'État – et de ses clients. De ce fait, il veille continuellement à la modernisation et au perfectionnement de son système de management. La professionnalisation des achats, le développement continu des systèmes d'information et leur perfectionnement, le renforcement des opérations d'audit et du « système management qualité ONCF » qui constituent un échantillon représentatif des domaines relevant d'un positionnement stratégique en matière de gouvernance de l'entreprise, ont fait en 2014 l'objet d'initiatives visant à rendre plus rationnel le train de vie de l'ONCF.

UN SYSTÈME D'ACHATS ALLIANT ÉQUITÉ ET PERFORMANCE

Après le chantier de centralisation des achats ONCF au sein d'une direction dédiée en 2013 et la définition de la politique corporate en la matière, la place a été cédée en 2014 à la performance : des initiatives ont été entreprises pour la mise en place d'instruments et outils efficaces, développés ci-dessous, et qui sont à même de garantir le meilleur niveau d'efficacité et d'efficience dans ce domaine et d'inciter le tissu productif national à s'impliquer davantage dans les projets d'investissements ferroviaires.

Un nouveau règlement des achats, pour un processus optimal et harmonieux

Suite à l'entrée en vigueur du nouveau décret des marchés publics, l'Office s'en est inspiré pour mettre en œuvre son règlement des achats régissant la passation et la gestion des marchés. Objectif : se doter d'un outil actualisé, tout en prenant en compte les spécificités liées au secteur ferroviaire.

Après avoir passé tous les niveaux de validation auprès des différentes instances concernées, ce nouveau règlement a été mis en vigueur à partir de janvier 2014, sachant qu'une étape importante a été réalisée pour réussir son déploiement effectif. À ne citer, à juste titre, que les sessions de formations internes au profit de près de 200 collaborateurs intervenant dans le processus achats.

Des achats responsables et structurés, au service du développement durable

En tant qu'entreprise citoyenne et responsable, l'ONCF a inscrit dans sa politique d'achats des orientations et des axes directeurs pour la prise en compte de la composante développement durable dans son processus d'achats. Ceci s'est traduit par une volonté et un engagement constamment affichés en 2014, auprès des fournisseurs et partenaires, pour promouvoir les bonnes pratiques d'ordre économique, social et environnemental.

Cette ambition s'est également concrétisée par une refonte de la charte d'éthique, dans l'objectif de mieux définir et adapter les règles de comportement et les standards d'éthique que chacun doit respecter. Il s'agit là d'une nécessité pour être en phase avec l'évolution du contexte, les performances escomptées, tout en veillant à la préservation des intérêts de l'Office et à la protection des acteurs intervenant dans le processus achats.

En outre, il a été procédé à l'élaboration de la stratégie d'achats par famille, constituant une étape-clé dans l'acte d'achat. Celle-ci permet d'agir suffisamment en amont pour adopter la meilleure démarche face à chaque type d'achats et dont le maître-mot n'est que la recherche de la performance (optimisation coût, délai et qualité).

Un dispositif renforcé de la relation-fournisseurs

Dans un souci d'amélioration continue de ses relations avec ses fournisseurs, l'ONCF a adopté en 2014 un plan d'action ciblé. Celui-ci s'inscrit dans la nouvelle politique de professionnalisation des achats de manière à susciter, du côté fournisseurs, plus de créativité et plus de compétitivité, mais aussi plus d'attractivité du côté ONCF.

La mise en place d'une enquête de satisfaction des fournisseurs, la revue de la procédure de gestion et d'évaluation, le renforcement des canaux de communication (brochures, plaquettes, site web, rencontres,...), sont autant d'actions qui ont été initiées en 2014 pour renforcer la relation-fournisseurs.

Le système d'information achats (SI achats), un socle de taille

Pour accompagner les changements opérés au niveau de l'activité achats et suivre la montée en puissance en la matière, l'ONCF a initié en 2014 un projet structurant visant la refonte du SI achats. Celui-ci permettra de traiter le processus dans sa globalité, depuis l'expression du besoin jusqu'à la liquidation des marchés.

La dématérialisation, la fiabilité des données, la meilleure traçabilité et l'efficience accrue, constituent les motivations d'un tel projet dont la phase de préparation a été pratiquement achevée pour une réalisation en 2015 et une exploitation effective en 2016.

Voulant tirer le meilleur profit des nouvelles technologies d'information et communication, l'Office a entamé, après une opération pilote réussie, la généralisation progressive de la gestion électronique des documents (GED) qui s'inscrit dans une vision intégrée pour une structuration plus efficace de la gestion et l'archivage de l'arsenal documentaire.

Toutes les actions et initiatives ci-dessus ont permis d'améliorer considérablement les performances du système achats ONCF. En témoigne, à titre indicatif, la réduction des délais de mise en place des marchés, l'amélioration de la qualité des prestations et produits comme l'atteste les résultats de l'enquête de satisfaction des clients internes, et l'importance du chiffre d'affaires réalisés spécifiquement par les entreprises marocaines (soit 82 % du total des achats au titre de l'année 2014).

L'EXCELLENCE DES SI, LEVIER DE PERFORMANCE INCONTOURNABLE

Le déploiement du schéma directeur des systèmes d'information (SI) baptisé « Sillon 2015 », a constitué une ligne de conduite, conjugué avec un souci majeur : veiller à sa cohérence et son efficacité au regard des besoins des métiers, accompagner l'ambitieux chantier de la digitalisation et de transformation numérique de l'Office.

C'est plus d'une vingtaine de projets structurants qui ont été achevés en 2014 ayant nécessité près de 10 000 jours/hommes. Ce portefeuille a contribué à rationaliser, mutualiser et à faire converger les applications informatiques. Résultat : réduction des coûts et optimisation des moyens, efficacité du pilotage de la mise en œuvre dudit schéma, poursuite de l'amélioration de la gouvernance des systèmes d'information et du niveau d'expertise et de viabilité des métiers ferroviaires.

Au service d'un pilotage performant de l'entreprise

De multiples projets ont été réalisés et/ou lancés au courant de l'année 2014, avec l'objectif de perfectionner davantage le pilotage des activités de l'Office, sa gestion fonctionnelle et relever le taux de dématérialisation des documents.

Sans être exhaustif, citons la mise en œuvre des évolutions d'amélioration du portail entreprise ONCF Sikkanet comme outil d'information et de travail, la publication de la revue e-Sikkati sur le portail sous format Flip-book et l'ambitieux chantier de généralisation de la GED. À cela s'ajoutent les projets de refonte du système d'information achats souligné auparavant, de la gestion des engagements d'exploitation et d'investissement, de la déclaration fiscale de la TVA en mode d'échange EDI, de la télé-déclaration des impôts sur le revenu, ainsi que de la gestion de calcul des coûts par activité et par gare.

Des projets à valeur ajoutée pour les activités

Partant de l'importance de plus en plus capital des systèmes d'information dans la gestion des activités ferroviaires, un appui a été accordé à l'activité voyageurs. L'objectif visé étant de rendre le voyage de plus en plus pratique et être en phase avec les évolutions qui ne cessent de marquer avec acuité le système d'information ONCF.

De nouvelles applications pour la gestion des cartes d'abonnement et de réduction, de billets express au niveau des distributeurs automatiques de tickets (DAT), équipement des contrôleurs par

des PDA de nouvelle génération, (l'achèvement de la première phase de la vente par internet E-voyage) et l'automatisation de la gestion de la comptabilité des caisses, la poursuite de la modernisation du système de télé-affichage dans les gares par des équipements de dernière technologie et leur équipement en DAT, sont autant de chantiers menés en 2014 pour tirer le meilleur profit des systèmes d'information dans le cadre d'une amélioration continue des services offerts à la clientèle.

De sa part et outre le lancement de l'opération de modernisation des applications existantes (démarches commerciales en version web et gestion des trains phosphates), l'activité fret et logistique a connu en 2014 la réalisation d'un système dédié à la gestion des entrepôts logistiques de Mita à Casablanca et l'automatisation de la comptabilité des caisses. En outre, il a été procédé à la mise en place de deux sites pilotes du projet d'identification automatique des wagons à marchandises (via la technologie RFID) conformément aux conclusions de l'étude d'opportunité effectuée pour ledit projet.

Bien entendu, les deux activités ont été également appuyées, dans le domaine systèmes d'information, par l'adoption de solutions spécifiques en matière de :

- gestion du trafic ferroviaire, via le démarrage effectif de l'exploitation automatique du plan de transport et la gestion des circulations. Celle-ci est rendue possible grâce au nouveau logiciel mis en place (baptisé DaVinci) et pour lequel un deuxième chantier d'intégration avec d'autres systèmes, déjà réalisés ou en cours, a été ouvert pour une mise en cohérence intelligente, globale et optimale ;
- gestion de la maintenance assisté par ordinateur (GMAO) du matériel roulant pour une meilleure optimisation de cet important volet : tout le dispositif préparatoire a été effectué pour entamer la phase de réalisation à partir de 2015.

Pour une meilleure contribution à la valorisation des infrastructures et patrimoine ONCF

Des projets ciblés à même de contribuer à l'innovation du modèle de management et de valorisation du patrimoine ferroviaire, ont pu être initiés en 2014. Il s'agit notamment de :

- la mise en place d'un système d'information géographique (SIG), couvrant les domaines infrastructure, gares et patrimoine ONCF ;
- la numérisation des documents et des plans du patrimoine foncier ONCF ;
- la gestion de la commercialisation des espaces de gares.

Socle et infrastructure technique des systèmes d'information, deux composantes de taille

En vue d'améliorer en permanence la performance des systèmes d'information, solidifier son infrastructure et renforcer sa sécurité, de multiples projets ont été réalisés ou lancés en 2014. Ceux-ci se résument comme suit :

- **réseaux systèmes d'information :** mise à niveau du réseau datacenter, acquisition d'une plate-forme virtuelle pour la solution de vidéo-surveillance, intégration du réseau des sous-stations au réseau backup SI, poursuite de la connexion de gares ferroviaires et d'agences régionales au réseau ONCF ;
- **sécurité des systèmes d'information :** refonte et renforcement de la solution de sécurité intranet ainsi que celle de traçabilité des accès et adoption du certificat du site E-voyage qui s'inscrit, comme mentionné ci-haut, dans la diversification des canaux de ventes ONCF auprès du grand public ;
- **logistique et support systèmes d'information :** mise en place d'une plate-forme help-desk et de gestion de parc informatique, extension du SI des voyageurs dans les gares, équipements en nouveau matériel (370 ordinateurs fixes et 30 micros portables) et de 400 PDA pour les contrôleurs voyageurs ;
- **production des systèmes d'information :** conclusion d'un contrat avec Microsoft pour la période 2014-2017, migration du système de messagerie vers la plate-forme virtuelle, hébergement des SI des filiales ONCF (Supratours et Carre), extension de la plateforme virtuelle des Data Center de Rabat et Casablanca, et mise en place du cloud privé ONCF (Vcloud).

Parallèlement aux projets présentés ci-dessus, un effort a été déployé pour améliorer la performance et l'efficacité dans la réalisation des projets SI.

Parmi les chantiers transverses-phares s'inscrivant dans ce cadre, il y a lieu de noter le lancement, à l'issue d'un bilan de maturité en management de projets, de la mise en place d'un PMO (project management office) DSI ainsi que l'adoption d'une norme de programmation pour les projets de développement Microsoft DOTNET (C# et Vb. NET) et SQL (Transact-SQL et PL-SQL) et des outils d'analyse de codes. Retombées directes : perfectionner le mode de pilotage existant, s'adapter constamment à l'évolution de l'activité, et améliorer la qualité des applications informatiques.

LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DE L'ONCF : PLUS DE SOUPLESSE ET D'INNOVATION

Après de multiples actions ponctuelles pour tirer le meilleur profit de l'évolution d'utilisation des NTIC, l'ONCF a amorcé en 2014 une nouvelle stratégie dans le domaine du digital. Il s'agit d'un grand chantier ouvert, selon une démarche participative, pour arrêter le plan d'action le mieux indiqué afin de s'adapter au contexte marqué, entre autres, par le changement de comportement des clients et des collaborateurs induit par l'évolution rapide des technologies et des usages digitaux. L'objectif est clair et précis :

- accompagner son ambition de s'affirmer comme leader de la mobilité durable au Maroc ;
- soutenir la réalisation de ses projets d'avenir ;
- revisiter et enrichir le parcours client ;
- faire évoluer son organisation vers une structure plus agile, plus réactive et plus efficace.

Outre l'acquisition de solutions technologiques, il s'agit de faire évoluer l'organisation de l'ONCF vers une structure, plus innovante tout en impliquant l'écosystème complet de l'Office (collaborateurs, clients, partenaires, fournisseurs, incubateurs, universités et grandes écoles) et l'ensemble de ses activités.

Conformément à la feuille de route arrêtée pour la concrétisation de cet ambitieux projet, l'effort a été focalisé en 2014 sur l'organisation de séminaires, de témoignages et de benchmark au profit des responsables et collaborateurs ONCF. Cette première étape, qui a nécessité la mobilisation d'experts et spécialistes représentant de réseaux ferrés étrangers et cabinets de renommée internationale, s'avère nécessaire pour se positionner par rapport aux avancées réalisées en la matière et dresser un état des lieux pour le cas de l'ONCF. L'année prochaine connaîtra le déploiement d'un ambitieux plan pour pouvoir faire évoluer l'entreprise vers une avancée de taille en matière de transformation numérique.

L'AUDIT INTERNE : POUR UNE MEILLEURE MAÎTRISE DES RISQUES

L'audit interne, réel catalyseur de performance et d'excellence au sein de l'ONCF, a connu en 2014 la conduite de missions ciblées conformément au plan annuel fixé et validé auparavant. Elles ont concerné les deux types d'audit « assurance et conseil » couvrant les différents domaines de l'activité ferroviaire et ont ainsi abouti à 240 recommandations, préconisant d'apporter une valeur ajoutée concernant :

- le niveau de régularité, moyennant la vérification du respect des normes, règlements et procédures, l'examen de la fiabilité et de l'exhaustivité des informations financières et de gestion ;
- le niveau d'efficacité, à travers l'examen du bien-fondé des méthodes et procédures, l'appréciation de l'adéquation des moyens engagés par rapport aux objectifs et l'étude des performances et de la pertinence des structures.

Bien plus, elles ont constitué une opportunité pour diffuser les bonnes pratiques constatées afin de capitaliser sur le retour d'expérience et partager le savoir-faire, mais aussi des moments forts pour transférer aux opérationnels des méthodes simples d'audit afin qu'ils puissent s'auto-évaluer (contrôle interne intégré).

Naturellement, de telles missions d'audit interne ont donné lieu à des plans d'action précis, élaborés par les audités. Leur mise en œuvre effective a été rigoureusement suivie lors de missions de post-audit dans un souci de contrôle a posteriori de conformité, de perfectionnement et de généralisation des bonnes pratiques.

Par ailleurs, il convient de noter que l'Office a fait appel à d'autres instruments allant toujours dans le sens de la maîtrise du système de management de l'entreprise. C'est le cas notamment de :

- la revue de plus d'une vingtaine de documents de référence stratégiques relatifs à de multiples activités : infrastructure, circulation, ressources humaines, affaires juridiques, finances et achats ;
- la poursuite de la mise en place de la cartographie des risques, en tant qu'outil de pilotage des activités à la disposition des managers pour une gestion plus efficace et efficiente.

LE SMQ : DES ACTIVITÉS CONFORMES AU RÉFÉRENTIEL ISO 9004

Historiquement, l'Office a procédé depuis 2002 à l'implémentation avec succès du système de management qualité (SMQ), comme en atteste la double certification ISO 9001 version 2008 de l'ensemble des activités intégrant tous les processus : management, réalisations et fonctions supports.

Ce label a été reconnu par nos partenaires et confirmé durant les dernières années. Résultat : l'Office ne cesse de se distinguer aux concours des prix nationaux de la qualité, ayant pour objectif de promouvoir la qualité, de mettre à l'honneur les entreprises les plus performantes et de créer une dynamique de progrès et d'incitation à la recherche de l'excellence basée sur une grille d'évaluation et d'auto-évaluation par rapport à un référentiel en la matière.

Au terme de l'année 2014, l'ONCF a participé à la 17e édition du Prix national de la qualité (PNQ) organisée, comme à l'accoutumée, sous l'égide du ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Économie Numérique et qui a bénéficié de l'appui du ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle ainsi que de l'Union marocaine pour la qualité (l'UMAQ), et qui a porté sur le thème central : « Pas de qualité sans maîtrise des risques. »

L'ONCF a participé à ces concours, en mettant en compétition ses différentes structures liées aux activités voyageurs, fret et logistique, matériel roulant : les gares de Meknès El Amir, de Tanger ville et de Nador ville, l'établissement de production des trains fret à Jorf Lasfar, les agences commerciales du Centre et de l'Oriental, l'établissement de la maintenance industrielle à Meknès, et le service de gestion des entrepôts logistiques de Casablanca. Au terme de ces concours, l'Office a réussi à se distinguer, encore une fois, en décrochant 13 titres entre trophées et certificats.

Animé par une ferme volonté pour aller de l'avant dans ce processus, l'ONCF œuvre au déploiement d'un ambitieux chantier pour faire évoluer son système de management de l'ISO 9001 vers le référentiel ISO 9004. Celui-ci consiste à faire converger les efforts pour satisfaire durablement les cinq parties prenantes (clients, ressources humaines, collectivité, actionnaires et fournisseurs), tout en garantissant une cohérence totale avec la stratégie de développement de l'entreprise.

Dans ce cadre, et après la formation des pilotes à la norme ISO 9004 et la réalisation d'une première auto-évaluation, l'année 2014 a vu l'élaboration d'un projet de manuel de management ONCF et la conduite, en deux temps, d'une mission d'audit pour son évaluation par rapport au référentiel ISO 9004.

LES BONNES PRATIQUES DE GOUVERNANCE, UN SOUCI CONSTANT

Tous les organes et instances de gouvernance de l'Office ont conduit, courant l'année 2014, leurs travaux selon les programmes arrêtés et en conformité avec les missions qui leurs sont dévolues :

- les deux conseils d'administration, consacrés respectivement à arrêter le budget et délibérer les arrêtés des comptes financiers de l'Office, ont été tenus ;
- un conseil d'administration, dédié spécialement à l'examen du système de gouvernance de l'ONCF, a été organisé en juillet 2014. Cette session a porté notamment sur l'évaluation de la mise en œuvre par l'Office du code marocain des bonnes pratiques de gouvernance des entreprises et établissements publics, ainsi que sur le suivi de la mise en œuvre du programme d'investissement de l'ONCF.

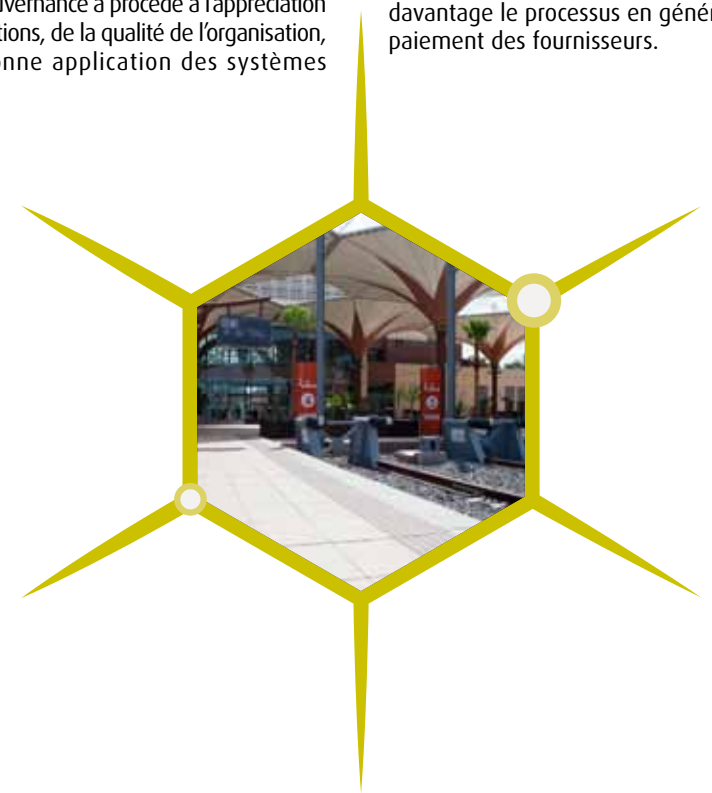
L'examen des projets de règlement intérieur du conseil d'administration de l'ONCF et de la charte de l'administrateur, le suivi des recommandations de l'Inspection générale des finances, l'évolution du système de management ONCF, et le point sur les principales conclusions du séminaire organisé sur le partenariat public-privé dans le domaine du transport ferroviaire, sont autant de points qui ont fait l'objet de l'ordre du jour dudit conseil :

- le comité d'audit et de gouvernance a procédé à l'appréciation de la régularité des opérations, de la qualité de l'organisation, de la fiabilité et la bonne application des systèmes d'information ainsi que des résultats des audits externes et internes effectués ;
- le comité de suivi du contrat-programme État-ONCF s'est réuni pour examiner, sur la base des états de synthèse, les rapports d'audit et le rapport d'évaluation dudit contrat ;
- le comité d'investissement qui a appréhendé l'état d'avancement des différents projets inscrits dans le programme d'investissement de l'Office pour la période 2010-2015 et proposé des pistes pour pouvoir mieux cerner les différents aspects liés à ces projets qu'il s'agisse du coût ou des délais.

Parallèlement à ces organes d'administration et de contrôle, les instances internes de direction ont fonctionné tout au long de l'année selon les fréquences arrêtées pour chacune : comité exécutif, comité de direction et comités thématiques. Elles se sont penchées sur différents sujets d'ordre stratégique et opérationnel, avec le souci de recherche de plus de performance, d'efficacité et de satisfaction des parties prenantes.

Après cinq ans de fonctionnement avec ces instances de direction, une revisite de leur structuration a été menée en 2014 pour une entrée progressive en vigueur début 2015 et ce, dans le cadre d'une étude prospective relative à la préparation du prochain cycle de développement de l'Office.

Par ailleurs, l'ONCF poursuit ses efforts d'amélioration du contrôle interne et de la transparence à travers la centralisation des achats et le contrôle des marchés en amont, afin d'optimiser davantage le processus en général et réduire les délais de paiement des fournisseurs.



L'AVENIR EN MARCHE

Les grandes transformations ferroviaires du Maroc ne s'arrêtent pas avec l'achèvement du contrat-programme État-ONCF pour la période 2010-2015. L'avenir est en marche et la préparation de demain est amorcée en 2014 avec une nouvelle étape de réflexion autour de la stratégie de développement à moyen et long terme du rail au Maroc. L'objectif étant de se doter d'une vision intégrée, conjuguée avec une ambition claire : positionner le groupe ONCF, en tant que leader national de la mobilité durable au service des politiques publiques et qui se réinvente face à ses nouveaux enjeux stratégiques.

Concrètement, cette ambition devra se traduire par des projets à même de permettre ce qui suit :

- accueillir les clients dans des gares conviviales et fonctionnelles, les transporter en toute sécurité dans des trains rapides, à horaires cadencés, confortables et ponctuels tout en leur offrant des services de proximité, en phase avec leurs besoins évolutifs de mobilité ;
- offrir aux opérateurs des services et des offres, compétitifs de manière à pouvoir améliorer le positionnement du rail dans le marché national du transport terrestre de marchandise.

Toujours plus loin, ce sont trois études structurantes qui ont été initiées et/ou poursuivies ouvrant de nouvelles perspectives pour un avenir co-construit.

Quelle sera la future configuration du réseau ferré national ? Quelles lignes en grande vitesse ou en conventionnel ? Quels services faut-il mettre en place et face à quels besoins ? Quelles stratégies commerciales faut-il adopter face aux nouvelles donnes sur l'évolution de la mobilité des personnes et des biens au Maroc ? Autant de questions ayant fait l'objet d'études avancées en 2014 pour dessiner l'avenir du mode ferroviaire au sein de notre pays. Il s'agit de la définition du plan stratégique du groupe ONCF à l'horizon 2025, du plan Maroc rail et du plan de dessertes ferroviaires régionales, dont les conclusions seront finalisées et validées en 2015 pour servir de référence pour l'élaboration du prochain contrat-programme avec l'État.

DÉVELOPPEMENT D

L'ONCF, ACTEUR NATUREL
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Parce que le développement durable constitue un impératif mondial, parce que la protection de l'environnement occupe dans ce cadre une place de taille, l'ONCF a adopté une stratégie ambitieuse faisant de cette question un levier majeur pour rendre l'offre ferroviaire plus attrayante, plus viable et à la hauteur des ambitions affichées par notre pays en la matière.

Si le train est le moyen de transport le plus écologique, ce constat se confirme quotidiennement à travers des actions visibles et concrètes sur tous les registres : études systématiques d'impacts environnementaux en amont de nos projets, plan de gestion environnementale pour chaque chantier, démarche volontariste d'optimisation énergétique, déploiement du schéma directeur du système de management de l'environnement, certification ISO 14001 de nos sites, certification de nos activités ISO 9001 et conformité à l'ISO 9004...

UN RÔLE DE PLUS EN PLUS PERCEPTIBLE AU SERVICE DE LA COLLECTIVITÉ

Motivé par une forte responsabilité vis-à-vis de la collectivité, qu'elle soit économique, environnementale ou sociale, l'Office s'est orienté vers le développement durable qui a été placé au cœur de ses préoccupations. Il a en effet amorcé ces dernières années un virage capital : devenir un opérateur compétitif, jouant un rôle majeur dans le développement économique et social du pays et faire du ferroviaire un outil de développement et d'aménagement durable.

En transportant près de 40 millions de voyageurs et 36 millions de tonnes de marchandises en 2014, le mode ferroviaire a pu contribuer, d'une manière significative, à la mobilité des personnes et des biens. Bien plus, il a généré au titre de cet exercice des gains substantiels pour la collectivité estimés à environ 2,5 milliards de dirhams, soit l'équivalent monétarisé de 1 250 accidents, de 3 500 tués et blessés évités, ainsi que de 320 gr CO2 de gaz à effet de serre épargnés par unité kilométrique.

De même, le rail a joué pleinement le rôle qui lui incombe dans le développement du tissu économique national, à la fois en tant que client et fournisseur, dans la dynamisation des activités des entreprises marocaines. Il met à leur disposition une palette d'offres adaptées aux besoins de chacune des catégories d'opérateurs. L'objectif étant de participer à l'amélioration de la productivité et de la compétitivité des entreprises, avec pour maîtres-mots : des prix compétitifs, un transport en toute sécurité, des solutions logistiques adaptées aux besoins, la régularité d'acheminement en trains complets entre les unités de production...

En tant que client, l'Office a fait appel à un portefeuille conséquent de fournisseurs pour qu'il puisse assurer à la fois son fonctionnement, l'exploitation du réseau, ainsi que la concrétisation des projets programmés dans le cadre de son plan d'investissements. Par leur ampleur et leur diversité, ces investissements contribuent au dynamisme et à la création d'emplois directs et indirects.

Quelques opérations réalisées en 2014 et qui méritent d'être évoquées : poursuite de l'électrification du réseau, aménagement paysager des emprises ferroviaires le long de la voie ferrée, embellissement des gares, intégrant l'aspect environnemental dans la gestion des grands projets...

En somme, c'est dire que le rail a, encore une fois, fait valoir en 2014 ses qualités intrinsèques, notamment en tant que mode de transport possédant des atouts indéniables pour la collectivité : sécurité, transport de masse, économie d'énergie et d'espace, respect de l'environnement,

VERS UNE CERTIFICATION ISO 14001 DE TOUTES LES ACTIVITÉS DE L'ONCF

Dans le cadre de la mise en œuvre de son système de management de l'environnement, l'ONCF a procédé en 2014 au déploiement de la feuille de route qui a été arrêtée pour généraliser progressivement la démarche environnementale à l'ensemble des projets et sites ONCF. Bien plus, il s'agit de l'intégrer dans le processus de gouvernance, en tant que facteur de progrès et d'amélioration continue. Les avantages visés sont multiples :

- assurer un encadrement et impliquer les collaborateurs dans la prévention et l'amélioration des performances environnementales ;
- maîtriser la dimension économique en termes d'investissements, d'optimisation des consommations et de ressources ;
- répondre aux demandes et sollicitations des partenaires ;
- renforcer l'image de marque de l'Office.

Concrètement, les initiatives prises ont consisté en la mise en œuvre de la politique environnementale à travers notamment ce qui suit :

- la certification ISO 14001 des activités infrastructure et circulation ;
- le lancement du processus de certification de l'activité maintenance du matériel roulant ;
- la réalisation de fiches de bonnes pratiques pour des thèmes spécifiques servant de référentiel pour capitaliser sur le retour d'expériences en la matière ;
- la prise en compte de la composante environnement dans les études afférentes aux projets ferroviaires comme souligné auparavant et ce, selon les principes du respect des prescriptions réglementaires exigées.

À noter que tout un plan a été adopté de manière à pouvoir généraliser, à moyen terme, la démarche environnementale à l'ensemble des sites et activités ONCF.

LA FACETTE SOCIALE DU PROJET LGV

Dans le cadre de la construction de la première ligne marocaine à grande vitesse reliant Tanger à Casablanca, les travaux entrepris tout au long du tracé engendrent une métamorphose des sites limitrophes à cette nouvelle ligne. Les impacts créés par les travaux au niveau des chantiers sont, dans leur majorité temporaires, mais peuvent être permanents lorsque le risque de dégradation des infrastructures publiques est présent.

C'est le cas notamment de la province de Kénitra qui compte cinq établissements publics, affectés par les travaux, et se situant de part et d'autre de la nouvelle ligne. Il s'agit de quatre écoles rurales primaires et d'une annexe d'un dispensaire pour la maternité.

Fortement engagé en faveur du respect de la composante sociale, l'ONCF a entrepris une série de mesures afin de minimiser l'impact des travaux sur les populations riveraines.

Dans le cadre de cet engagement concret envers la population et soucieux de préserver et d'améliorer le cadre de vie des riverains, l'Office a procédé à la reconstruction et l'équipement des établissements précités. Prenant en considération les exigences des populations concernées, les caractéristiques et l'emplacement de ces projets ont été définis en concertation avec les parties prenantes : autorités locales, représentants des riverains et ministères en charge de l'éducation et de la santé.

Ainsi, les écoles primaires qui ne comptaient majoritairement que des classes sont dotées actuellement de classes plus spacieuses, de sanitaires, de cantines et de locaux administratifs. Quant au dispensaire, plusieurs espaces ont été aménagés afin de répondre efficacement aux nécessités des patients.

Les nouveaux établissements ont été reconstruits sur une surface totale de 2 004 m² offrant ainsi à la population plus d'espaces utilitaires et des services adaptés à leurs besoins et ce, pour un coût global estimé à 7,5 millions de dirhams.

À noter que ces projets s'inscrivent dans le cadre d'une convention signée avec les autorités de Kénitra, définissant les projets à réaliser courant la période 2014-2017 en accompagnement du projet de la LGV. Ils consistent notamment en ce qui suit :

- équipement de terrains de sport au profit des jeunes habitants le long du tracé de la ligne en question ;
- construction de maisons des jeunes, de clubs et d'écoles ;
- creusement de puits et leurs équipements pour l'alimentation des écoles en eau potable ;
- construction de crèches, d'une maternité et d'une mosquée ;
- mise à disposition de moyens de transport et l'équipement des écoles en ordinateurs.

L'IFF, POUR UNE FORMATION D'EXCELLENCE »

Rappelons que le projet de l'institut de formation ferroviaire (IFF) a fait l'objet du protocole d'accord de sa création signé le 3 avril 2013 à Casablanca, sous la Présidence effective de Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, Que Dieu L'Assiste, et du président de la République française, Monsieur François Hollande.

En effet, la création de cet institut s'inscrit dans le cadre du partenariat Maroc-France scellé en 2007 relatif à la construction de la ligne ferroviaire à grande vitesse Casablanca-Tanger. Doté d'un statut de société anonyme de droit marocain, détenu à parts égales entre notre Office et la Société nationale des chemins de fer français (SNCF), l'IFF a notamment pour objectifs d'assurer :

- une formation d'excellence aussi bien pour les collaborateurs ONCF (2/3) que SNCF (1/3) pour un volume annuel de 30 000 journées, à raison de 150 stagiaires par jour, avec la possibilité d'accueillir des cheminots d'autres pays tels que ceux des continents africain et asiatique ;
- le transfert de savoir-faire nécessaire à l'exploitation des trains à grande vitesse ;
- le perfectionnement du niveau de compétence des collaborateurs intervenant dans le réseau conventionnel.

L'année 2014 a été marquée par la poursuite de la mise en place des dispositifs nécessaires (business model, organisation, statut, formation des formateurs), pour dispenser l'IFF d'un bouquet de formation couvrant toutes les disciplines, allant du technique (conduite des

trains, maintenance voie et matériel roulant, exploitation, gestion du trafic...) en passant par le commercial (techniques de vente, écoute clients), jusqu'au volet managérial (management de projets, culture d'entreprise).

Les formations de l'IFF, dont l'ingénierie pédagogique est supervisée par des experts métiers des deux entreprises, seront assurées par une équipe dédiée de formateurs ONCF et SNCF ayant suivi une formation et un encadrement de pointe de plusieurs mois en France, ainsi que de consultants externes.

Concrètement, les formations se dérouleront dans une première phase dans des locaux adjacents à l'école Mohammedia d'ingénieurs, en attendant la construction d'un site propre à l'IFF. Elles s'appuieront sur des techniques pédagogiques innovantes combinant des cours en salles, des supports digitaux, des exercices pratiques sur simulateurs et maquettes.

Pour garantir le confort et le bien-être des collaborateurs ONCF participants aux différentes formations, des investigations ont été engagées pour tisser un partenariat avec des établissements spécialisés en vue d'assurer, dans les meilleures conditions, le séjour des bénéficiaires : hébergement, restauration et transport.

C'est tout un programme de formation qui a été mis en place pour faire bénéficier progressivement les collaborateurs ONCF de cet investissement au service de l'excellence.

LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ONCF, UN ENGAGEMENT PERMANENT

Entreprise citoyenne assumant sa responsabilité sociale et sociétale, l'ONCF a renforcé son implication liée au mécénat et sponsoring en phase avec sa stratégie axée sur le soutien des activités d'ordre culturel, sportif, artistique, éducatif et social. Dans ce cadre, l'engagement de l'Office a été concrétisé par un programme d'actions de sponsoring.

Celles-ci ont concerné notamment :

- la poursuite du soutien à la Fondation Mohammed V pour la solidarité ;
- le renouvellement du partenariat avec la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement ;
- la poursuite de l'accompagnement de la fondation Esprit de Fès ;
- le sponsoring des Fédérations Royales marocaines de jet-ski et d'athlétisme...

De telles actions ont été étendues au sponsoring d'importantes manifestations scientifiques par la présence et l'appui aux forums des grandes écoles d'ingénieurs (EHTP, EMI, ENCG, ENSA, ENIM, INSEA, ENSIAS, ENSEM, ENSAM...).

Durant l'année 2014, l'ONCF s'est également impliqué dans le champ de la culture, en apportant son soutien à différents festivals organisés dans toutes les régions du Maroc tels que le moussem d'Asilah des femmes artistes, le festival des contes de Témara, le festival Mouloudiyate Al Boughaze...

LA RESPONSABILITÉ ÉCOLOGIQUE, UN SOUTIEN DURABLE DE L'ACTION « PLAGES PROPRES »

Entreprise socialement responsable, l'ONCF est pleinement conscient de l'importance stratégique que revêt la dimension écologique pour le développement de notre pays.

Depuis plus d'une décennie, il s'est engagé dans le programme « Plages Propres » initié par la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement sous la présidence effective de Son Altesse Royale La Princesse Lalla Hasna. Ce programme consiste à valoriser le balnéaire en terme d'infrastructures, d'équipement, d'hygiène et de sécurité grâce à l'implication et l'engagement des entreprises publiques et privées, des collectivités locales et des autorités.

Par les actions menées au niveau de la plage d'Asilah et Ksar Sghir, l'ONCF contribue à protéger l'environnement, participe à l'éducation et à la sensibilisation à la protection de l'environnement et inscrit son action dans le cadre d'un développement durable.

La mise en œuvre du partenariat conventionnel liant l'ONCF, les communes urbaines d'Asilah et Ksar Sghir à la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement a permis de poursuivre les efforts engagés par l'Office depuis des années en remplissant tous les engagements pris par l'ONCF pour le succès de l'opération « Faisons sourire nos plages ». Ces engagements ont été concrétisés à travers un investissement conséquent ayant concerné la mise à niveau des infrastructures d'accès incluant l'accessibilité des personnes à mobilité restreinte, les installations sanitaires, l'aménagement des escaliers d'accès à la plage, l'acquisition des équipements de secourisme et de sauvetage (Zodiac, jet-ski, miradors de surveillance, accessoires nécessaires aux maîtres-nageurs...). Ils ont permis à ces deux plages de hisser le pavillon bleu.

En outre, l'Office a pris en charge les campagnes de sensibilisation et d'éducation environnementale au bénéfice des estivants et des résidents locaux, la distribution de plaquettes et dépliants, l'affichage de panneaux et de banderoles, appelant à préserver la propreté des plages, ainsi que les activités d'animation sous forme d'ateliers pour enfants avec différentes activités assurées par des animateurs spécialisés en la matière.

La programmation 2014 est axée principalement sur le thème du recyclage et les nouvelles technologies avec des activités éducatives ludiques et scientifiques axées sur la sensibilisation, la protection, l'expérimentation et la création à travers des ateliers artistiques.

Le programme a comporté également des séances de projections de films dans la voiture-cinéma garée sur la corniche de la plage d'Asilah (5 621 personnes ont bénéficié des séances de projection), l'organisation de tournois sportifs, de jeux ludiques...

DES INITIATIVES CITOYENNES INTERNES

L'ONCF, une entreprise sans tabac

À l'occasion de la célébration de la Journée mondiale sans tabac, organisée le 31 mai de chaque année, sous la présidence effective de Son Altesse Royale La Princesse Lalla Salma, Présidente de la Fondation Lalla Salma de lutte contre le cancer, l'ONCF a reçu le label Or « Entreprise sans tabac » pour la 2e année consécutive. En effet, l'Office a fait le choix pour ses collaborateurs et pour la collectivité d'un espace sain : « En fumant, vous exposez aussi les non fumeurs au danger ».

Appuyé par l'Association Lalla Salma de Lutte Contre le Cancer et en collaboration avec le ministère de la Santé, l'Office a présenté son plan d'action mis en place dans le cadre du projet « ONCF, entreprise sans tabac », qui a pour objectif l'amélioration des conditions de travail et la protection de la santé de ses collaborateurs.

Dans cette perspective, l'Office a mis en place un comité de pilotage qui a réalisé un diagnostic du tabagisme et déployé une campagne d'information et de sensibilisation sur cette action et sur les méfaits du tabac et les méthodes de sevrage tabagique. Le plan comprend également un volet formation du corps médical et paramédical ONCF et l'adoption d'un règlement interne applicatif de la loi anti-tabac avec des mesures d'accompagnement et d'aide au sevrage tabagique des fumeurs. Ce sont 425 fumeurs volontaires qui ont été suivis en consultation de tabacologie, dont 306 ont cessé de fumer, soit un score satisfaisant de 72% par rapport au nombre de fumeurs suivis en 2014.

Par ailleurs, et pour célébrer la Journée mondiale sans tabac, l'Office a déployé une campagne de communication aussi bien interne qu'externe. Elle a consisté en la publication d'affiches et de dépliants de sensibilisation aux dangers du tabagisme dans ses locaux et dans les principales gares, ainsi que l'édition de titres de transport avec les messages « 31 mai, Journée mondiale sans tabac » et « ONCF, entreprise sans tabac ».

Don de sang, « Une goutte peut sauver des vies »

En collaboration avec le centre régional de transfusion sanguine de Rabat, l'ONCF a organisé le 11 juin 2014, une campagne de collecte de sang au cabinet médical de Rabat. En effet, conscient qu'« Une goutte de sang peut sauver des vies », l'ONCF a mobilisé comme chaque année ses collaborateurs pour participer à ladite campagne.

COMMUNICATI

UNE COMMUNICATION PROACTIVE
AU SERVICE DE LA PERFORMANCE

Parce que la communication est un levier incontournable de la performance, l'action de l'Office s'est inscrite dans la continuité de la stratégie de consolidation de la marque ONCF en tant qu'opérateur de référence et acteur majeur du développement économique et social de notre pays.

Elle s'est focalisée sur le renforcement de la notoriété de la marque et l'amélioration de la qualité de l'offre ferroviaire dans l'objectif d'en faire le moyen de transport préféré des Marocains.

Afin de renforcer davantage l'amélioration continue de l'image de l'entreprise, plusieurs actions ont été menées par l'ONCF au cours de l'année 2014, couvrant divers domaines. De la consolidation des relations presse et médias à l'enrichissement des supports de communication externes, en passant par l'évènementiel ou les relations publiques, toutes les actions ont porté sur le renforcement et l'affirmation de l'image de l'Office, en tant qu'entreprise au service de ses clients et de ses partenaires.

UNE COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE SEREINE ET CIBLÉE

Les actions développées en matière de communication institutionnelle et relations publiques durant l'année 2014 se sont traduites par la mise en œuvre d'une politique d'ouverture de l'entreprise aux médias organisée sous forme de visites des grands chantiers et de rencontres avec la presse favorisant une meilleure interaction.

Elles ont porté sur tous les aspects de la communication d'entreprise et se sont caractérisées par :

- des prises de parole corporate structurées ;
- des efforts promotionnels et une mise en avant de nouvelles offres ;
- de la visibilité renforcée.

Axée sur la transparence et l'ouverture de l'entreprise sur l'extérieur, la communication institutionnelle avait pour objet en 2014 de consolider, valoriser et conforter l'image de l'ONCF auprès de ses clients et partenaires externes. Ces actions ont concerné :

- la participation de l'Office à la célébration des Journées internationales de lutte contre le cancer du sein et contre le tabagisme ;
- la participation de l'ONCF aux salons et foires (salon du cheval, Logismed...) ;
- la célébration de la Journée mondiale de la sensibilisation sur les dangers de la traversée des passages à niveau ;
- la clôture de la célébration du cinquantenaire par l'organisation à Marrakech, d'un séminaire international portant comme thématique centrale « Les chemins de fer entre le passé, le présent et l'avenir » en collaboration avec l'Union internationale des chemins de fer (UIC) ;
- l'organisation d'un séminaire international sous le thème « Le partenariat public-privé : quel modèle pour le transport ferroviaire ? ».

DES RELATIONS PRESSE SOUS LE SIGNE DE LA TRANSPARENCE ET DE LA PÉRENNITÉ

L'entretien continu et étroit des liens avec les médias a permis une large couverture de l'activité de l'Office et les retombées positives n'ont pas manqué d'être au rendez-vous. Ils ont participé au renforcement de la notoriété de l'ONCF et au rayonnement de son image de marque. L'année 2014 a été marquée par l'organisation de deux conférences de presse :

- la première a eu lieu le 3 juin 2014 et a été présidée par Monsieur Aziz Rabbah, ministre de l'Équipement, du Transport et de la Logistique. Lors de cette conférence, l'ONCF a fait le point sur l'état d'avancement du déploiement de la stratégie de l'Office en matière de sécurisation de la traversée des emprises ferroviaires qui a été présentée à Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, Que Dieu L'Assiste, le 14 novembre 2012 à Benguérir. En marge de cette conférence, il a été procédé à la signature d'une convention de partenariat entre l'ONCF et le comité national de prévention des accidents de circulation, portant sur la mise en œuvre d'actions de sensibilisation aux bons comportements à adopter lors de la traversée des emprises ferroviaires ;
- la seconde conférence a été donnée le 1er septembre dans le cadre de l'information du public sur les circonstances du déraillement du train 125 du 27 août 2014 sur la base des investigations effectuées et pour présenter les résultats de l'enquête diligentée par l'ONCF et préciser les circonstances de cet accident.

Les relations avec la presse ont également été renforcées à travers la politique de transparence prônée au sein de l'Office. Celle-ci s'est traduite par une diffusion régulière et à large échelle de 31 communiqués de presse portant sur des sujets aussi variés que les résultats des sessions des conseils d'administration de l'ONCF, le bilan des réalisations de l'Office, les inaugurations, les plans de transport spécifiques, les nouveaux produits...

Dans cette même optique, l'ONCF a également rendu publique ses informations financières par la publication par voie de presse des comptes de l'activité ferroviaire en mars et décembre 2014.

Par ailleurs, l'ONCF observe en permanence une veille quotidienne des médias presse-écrite, presse audio visuelle et presse web.

PORTAIL WEB ET RÉSEAUX SOCIAUX : DES FENÊTRES OUVERTES SUR LE MONDE

La communication numérique n'est pas en reste, puisque l'ONCF a bel et bien intégré l'ère du web 2.0 et amorcé son virage numérique à travers la mise en place d'un système de veille digitale, afin de suivre de près l'e-réputation de l'entreprise. Ceci a permis d'anticiper les besoins des internautes en information et d'interagir avec eux afin d'établir une relation de confiance et de là, créer et développer une réputation positive autour de la marque ONCF.

Entretenant sa présence sur les réseaux sociaux depuis la mise en ligne de sa page officielle Facebook www.facebook.com/oncfpageofficielle, l'ONCF a tout au long de l'année 2014 animé cet espace à travers plus de 200 posts, réguliers de contenu aussi bien informatifs que ludiques, inspirés au gré des circonstances.

L'actualisation du portail officiel de l'ONCF et le rafraîchissement régulier de ses différentes rubriques a permis de drainer un trafic important d'internautes en quête d'informations institutionnelles ou d'offres promotionnelles. Ainsi, ce ne sont pas moins de 8 600 000 visites qui ont été enregistrées sur le site au cours de l'année 2014.

MÉCÉNAT ET SPONSORING : UN ENGAGEMENT CLAIR ET DURABLE

L'ONCF a renforcé sa présence en tant qu'entreprise performante et résolument orientée vers le développement durable en multipliant ses interventions dans les créneaux du mécénat et sponsoring culturel, artistique, éducatif, sportif et en s'engageant, de plus en plus, dans le soutien d'évènements d'intérêt social et environnemental.

Ainsi en 2014, diverses actions de mécénat et sponsoring ont été menées : soutien de l'ONCF à la Fondation Mohammed V pour la solidarité, renouvellement de partenariats avec la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement, l'association Esprit de Fès, la fédération marocaine de jet-ski, la Fédération Royale marocaine d'athlétisme et la Fédération Royale marocaine de football pour l'organisation du Mundialito en partenariat avec la FIFA. L'ONCF s'implique également dans le champ de la culture en apportant son soutien à différents festivals organisés dans toutes les régions du Maroc, tel que le festival moussem d'Asilah des femmes artistes, le festival des contes de Témara, le festival Mouloudiyate Al Boughaze, le festival Tarab Tanger.

Par ailleurs, au cours de l'année 2014, l'ONCF a soutenu 7 évènements sportifs marquants, 8 actions culturelles à grand impact, plus de 10 actions de solidarité et développement durable et près de 20 actions d'éducation-formation.

Ces accompagnements ont offert à la marque une large visibilité et la possibilité de toucher des dizaines de millions de cibles en tant qu'entreprise citoyenne.

PARTENARIA

LA COOPÉRATION
DES PARTENARIATS PLUS VIABLES

Parce que les échanges de bonnes pratiques s'avèrent incontournables, parce que l'ouverture sur l'extérieur contribue à renforcer la veille technique et technologique, parce que l'export de l'expertise constitue un levier novateur en matière de développement, l'Office a poursuivi en 2014 le processus d'implémentation de sa nouvelle stratégie de positionnement à l'international dans le domaine ferroviaire.

Cet effort s'est matérialisé par la conclusion de multiples accords de partenariat ou leur raffermissement avec des réseaux européens et arabo-africains, mais aussi par la participation intense de l'Office, en tant que membre actif, aux diverses activités des institutions et organismes spécialisés dans le ferroviaire ainsi qu'aux manifestations internationales portant sur des thématiques pertinentes et d'actualité.

L'OUVERTURE À L'INTERNATIONAL, UNE STRATÉGIE EN MARCHE

Convaincu du rôle de la coopération internationale en tant que levier de taille pour faciliter les choix stratégiques de son développement futur, l'Office s'est attelé en 2014 à la mise en œuvre de la nouvelle stratégie ferroviaire adoptée à l'international.

En parfaite adéquation avec l'orientation gouvernementale suscitant la promotion et l'ouverture de notre pays au niveau international, cette stratégie s'inscrit dans le cadre d'une vision claire et précise : se positionner en tant que modèle de référence du transport ferroviaire dans le monde arabo-africain et renforcer notre place dans l'échiquier mondial. De ce fait, les efforts ont été particulièrement focalisés en 2014 autour des trois axes suivants :

- renforcer notre présence sur la scène ferroviaire internationale ;
- maintenir et développer les échanges et pérenniser nos partenariats avec les réseaux développés ;
- exporter notre expertise et notre savoir-faire.

L'objectif étant de redynamiser et de renforcer l'activité de la coopération internationale au service du développement du rail et du rayonnement de notre pays à l'international, tout en mettant en avant la richesse de son expérience, accumulée au fil des années, dans le domaine ferroviaire et les inlassables efforts déployés pour en faire une locomotive du développement socio-économique et de la mobilité au Maroc.

LE PARTAGE D'EXPÉRIENCE, UNE RÉALITÉ CONFIRMÉE

Conférences, séminaires, ateliers de travail, constituent tous des rencontres incontournables et des opportunités pour capitaliser sur les retours d'expérience. C'est pourquoi, l'Office y a consacré, en 2014, les moyens d'ordre logistique, organisationnel et humain nécessaires et a abrité les travaux de certains événements en lien avec des problématiques et/ou thématiques d'actualité du rail, aussi bien au niveau national qu'international ou régional.

Citons l'organisation, le 6 mars 2014 à Marrakech, sous Le Haut Patronage de Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, Que Dieu L'Assiste, et en étroite collaboration avec l'Union internationale des chemins de fer (UIC), d'un séminaire international sur le thème « Chemins de fer entre passé, présent et avenir ». Celui-ci est venu clôturer tout un programme riche et diversifié arrêté à l'occasion des cérémonies de la célébration du double anniversaire, celui des 100 ans des chemins de fer au Maroc et du cinquantenaire de la création de l'ONCF. Y ont pris part plus de 250 participants, venant de divers horizons et représentant 23 pays dont 11 africains.

Il a constitué une plateforme d'échanges et de partage sur le thème général de l'évolution du système ferroviaire, des principaux défis que ce secteur devra relever dans l'avenir, de son développement et sa revitalisation au niveau continental, tout en s'intéressant également aux enjeux technologiques, aux normes d'inter-opérabilité sociétales et managériales pour les chemins de fer.

Le 24 avril 2014 à Rabat, l'Office a également organisé un séminaire international ayant pour thématique « Le partenariat public-privé : quel modèle pour le transport ferroviaire ? ». Cette rencontre scientifique, qui a vu la participation d'environ 200 séminaristes, a permis de partager les modèles empruntés au sein de plusieurs pays étrangers (France, Espagne, Belgique...) en matière d'implication du secteur privé, et de dresser un retour sur les expériences vécues par des concessionnaires et bailleurs de fonds en matière d'accompagnement dans la concrétisation de projets ferroviaires. Cet éclairage est tombé à point nommé dans un contexte où le Maroc ambitionne d'initier cet instrument pour la réalisation de projets d'extension du réseau ferré national.

Autre événement d'envergure, le work-shop périodique du Groupe mondial des gestionnaires de gares ferroviaires (plate-forme de l'UIC), qui s'est tenu le 2 octobre 2014 à Marrakech en présence de 11 experts venant d'Espagne, du Japon, de la Corée du Sud, de la France, de la Russie et du Maroc. Une opportunité unique pour tirer de très riches enseignements d'ordre technique, économique, commercial et financier des échanges et débats entre dirigeants et gestionnaires des gares sur les pratiques mondiales en la matière.

Par ailleurs, il convient de souligner que le Maroc a été choisi à l'unanimité, lors de l'assemblée générale de l'UIC tenue à Paris en décembre 2014, pour abriter la 3e conférence internationale sur les gares « Next station », les 20 et 21 octobre 2015 à Marrakech et ce, au regard des réalisations spectaculaires de notre pays au niveau des gares et des ambitieux projets programmés.

L'ONCF a pris part aux réunions préparatoires, tenues successivement à Madrid, Rabat et Marrakech au cours du second semestre 2014, des deux comités de pilotage scientifique et d'organisation chargés de la préparation de cet évènement. Celui-ci se tiendra autour des enjeux de l'inter-modalité en gares et des montages les plus intelligents, prenant en compte les différents aspects liées à la conception, au financement, à l'exploitation et à la création de hubs et pôles d'échanges.

UNE PARTICIPATION FRUCTUEUSE AUX RENCONTRES INTERNATIONALES

En dehors du Maroc, l'ONCF a marqué en 2014 une participation fructueuse aux congrès et rencontres internationales. Deux cas méritent d'être cités :

- la présence active de l'Office à la 4e édition de la conférence du fret ferroviaire, organisée du 23 au 25 juin 2014 à Vienne en Autriche et succédant à celle organisée avec l'ONCF à Tanger en avril 2012. Cette conférence, organisée par l'UIC en collaboration avec le réseau autrichien ÖBB, s'est déroulée sous le thème « L'harmonisation au service de la continuité des chaînes de transport réussites et perspectives globales du fret ferroviaire ». Le Maroc a été invité à présenter le modèle de développement de son activité fret et plus particulièrement celui adopté pour se positionner en tant qu'intégrateur logisticien ;
- la participation à l'un des salons professionnels les plus convoités de l'ingénierie ferroviaire, InnoTrans, organisé du 23 au 26 septembre à Berlin, par une importante délégation. En plus des contacts avec les exposants qui ont étalé les nouvelles techniques et innovations en matière du transport ferroviaire pour l'ensemble de ses composantes, les membres de la délégation ont pris part aux différentes tables rondes professionnelles ayant connu une très haute qualité de débats entre décideurs de la politique, de l'économie et du transport sur des sujets pertinents : système, mobilité, moyens, logistique, offre de services innovants.

UNE PLACE PRIVILÉGIÉE AU SEIN DES INSTITUTIONS MONDIALES ET RÉGIONALES

Conscient du rôle technique joué par l'UIC pour la standardisation et l'interopérabilité du système ferroviaire au niveau mondial, l'Office a renforcé sa dynamique et veillé à marquer sa présence via une participation active et distinguée aux travaux organisés par cet organisme courant l'année 2014 : ateliers, groupes spécialisés, séminaires, études...

Fort de son expérience dans le domaine fret et logistique et en tant que président de la sous-commission maghrébine chargée de ce dossier, l'ONCF a piloté le projet d'élaboration du cahier des charges relatif à l'étude de la stratégie magrébine fret et a contribué activement à l'animation et à la réflexion autour de cet important projet, qui se sont déroulés à Nouakchott en juin 2014.

De même, cette session a arrêté un ambitieux plan d'action pour redynamiser la coopération bilatérale et favoriser l'échange d'expériences. Il couvre la gestion des ressources humaines, le management de la sécurité, la politique de maintenance de l'appareil de production et l'interopérabilité ainsi que la gestion des activités voyageurs et fret.

Le Président

UN POSITIONNEMENT PRIVILÉGIÉ EN AFRIQUE

L'ONCF qui possède un savoir-faire technique appréciable et un personnel qualifié maîtrisant les techniques de pointe dans le domaine ferroviaire, a œuvré depuis plusieurs années afin de développer le volet coopération Sud-Sud, moyennant la valorisation de son expertise.

Sollicité en 2014 par de nombreux réseaux africains pour leur apporter son assistance technique et son expertise, l'ONCF a répondu favorablement conformément aux orientations stratégiques de notre pays et à l'ambition de préserver sa position de leadership au niveau africain (1er selon le classement 2014 effectué par le rapport World Economic Forum en termes de qualité, de performance et de compétitivité de ses infrastructures ferroviaires). Il s'agit de valoriser son savoir-faire dans un marché porteur avec d'importants projets ferroviaires, tout en capitalisant sur de multiples atouts : bonnes relations entre le Maroc et les pays africains, présidence de l'UIC Région Afrique depuis 2010, maîtrise des techniques ferroviaires et existence d'infrastructures adéquates (centres de formation et d'accueil, ateliers de maintenance, chantiers pour apprentissage).

Quelques chiffres révélateurs de l'intérêt accordé par l'ONCF au développement de la coopération Sud-Sud : entre 2010 et 2014, ce sont pas moins de 145 stagiaires accueillis, de 20 missions d'information organisées, de 10 cycles de formations spécifiques, de plus de 10 visites d'expertise et de 14 séminaires autour de problématiques liés particulièrement aux réseaux africains.

Sous la houlette de l'UIC Région Afrique, l'ONCF a piloté la mise en œuvre d'un important plan d'action pour l'année 2014, arrêté lors de la 10e assemblée régionale de cette instance. Celui-ci a été enrichi à l'occasion de la réunion du comité exécutif tenu en mars 2014 à Marrakech et qui a vu la participation de hauts responsables d'une quinzaine de réseaux ferrés africains.

Parmi les actions phares ayant marqué cette année, citons l'organisation au Maroc, au profit de cadres et responsables ferroviaires africains, de la deuxième session de formation sur la sécurité (du 19 mai au 1er juin 2014) et de la 1ère édition de formation sur la maintenance de la voie (du 20 au 31 octobre 2014) et ce, dans le cadre de la déclinaison de la stratégie « Revitalisation du rail en Afrique, destination 2040 » qui a, en effet, réservé au volet « Développement des compétences du capital humain » une attention particulière comme clé de voûte pour la compétitivité et la pérennité du rail au sein du continent.

Pour rendre ces cycles plus pertinents, plus attractifs et atteindre les objectifs escomptés, un bouquet de techniques pédagogiques a été arrêté. Il comprend des cours théoriques, des études de cas et des conférences autour de thématiques spécifiques co-animés par des experts UIC et ONCF, ainsi que l'organisation de visites de chantiers ciblés.

C'est environ une vingtaine de responsables, pour chaque session, venant du Gabon, de Côte d'Ivoire, du Burkina Faso, du Sénégal, de Djibouti, du Cameroun, d'Algérie, de Tunisie, de Mauritanie et du Congo qui ont suivi, à côté de leurs homologues marocains, un programme riche et diversifié. Celui-ci a couvert plus de 40 interventions soutenues par des études de cas animées par des experts marocains, 6 conférences hebdomadaires spécifiques données par des experts de l'UIC, ainsi que plusieurs visites techniques ciblées organisées sur des chantiers en cours d'exécution aussi bien au Sud qu'au Centre du Maroc.

Signalons que la cérémonie d'ouverture de la formation sur la maintenance a été présidée par Monsieur Aziz Rabbah, ministre de l'Équipement, du Transport et de la Logistique, en présence des ambassadeurs de plusieurs pays africains, et du coordinateur de l'Union internationale des chemins de fer (UIC) Région Afrique.

L'Afrique a également participé à la campagne de sensibilisation sur les dangers de la traverée des passages à niveaux (ILCAD).

De même, l'année 2014 a connu la validation, lors de la troisième session de la conférence des ministres africains chargés des transports, organisée à Malabo en Guinée équatoriale en avril, de l'étude « Revitalisation du rail en Afrique : destination 2040 ». Elle constitue désormais la feuille de route de développement de ce système de transport au sein de ce continent.

En outre, et en sa qualité de président de l'UIC Région Afrique 2010, le Maroc a présenté en décembre 2014 le plan d'action 2015 pour la région en question lors de la 11e assemblé régionale. À cette occasion, et après un débat riche et fructueux, les participants ont adopté pour 2015 ce plan d'action ambitieux et diversifié. Ces actions couvrent les centres d'intérêt exprimés par les réseaux ferrés africains, allant du déploiement au niveau des communautés économiques régionales de l'Afrique de la vision 2040, de l'organisation de séminaires et conférences, en passant par le renforcement de la coopération bilatérale inter-réseaux, jusqu'à la réalisation de sessions de formation au Maroc au même titre que les éditions précédentes.

LA COOPÉRATION BILATÉRALE, UNE OUVERTURE DE PLUS EN PLUS ACCRUE

En plus des réunions des comités mixtes avec les réseaux ferrés étrangers avec lesquels l'Office possède déjà des conventions de coopération pour faire le bilan et arrêter la feuille de route pour l'année à venir (France, Espagne, Belgique...), trois évènements majeurs ont marqué l'année 2014 et qui concernent plusieurs régions d'Afrique.

Au niveau du Nord et plus précisément au Maghreb, l'ONCF et le réseau tunisien SNCFT (Société nationale des chemins de fer tunisiens) ont signé, sous la Présidence de Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, Que Dieu Le Glorifie, et le président de la Tunisie le 30 mai 2014 à Tunis, une convention de coopération dans le domaine du transport ferroviaire. Elle vient couronner une relation datant de la création du comité du transport ferrovaire maghrébin (CTFM), il y a un demi-siècle, et ambitionne de développer la coopération entre les deux réseaux dans tous les domaines liés aux activités ferroviaires.

En ce qui concerne la partie orientale du continent et dans le cadre de la consécration de cet élan de coopération afro-africaine, le 6 mars 2015, Marrakech a abrité la signature d'une convention de coopération avec le tout jeune réseau ferroviaire de Djibouti. Ce dernier compte sur l'appui et l'assistance de l'ONCF pour l'exploitation de son réseau. Les domaines arrêtés sont divers : formation et perfectionnement de collaborateurs, missions d'experts, échange d'expérience, assistance technique en matière de transfert de technologie, fourniture de matériel ferroviaire, mise à disposition d'experts...

De son côté, le réseau gabonais SETRAG, situé au centre de l'Afrique, a couronné le 6 mars 2015 à Marrakech, les bonnes relations entre nos deux entreprises par la signature d'un accord portant sur la mise à disposition d'experts ONCF spécialisés dans la sécurité et l'exploitation.

STARBUCKS COFFEE

McDonald's
McCafé

ONCF